

Revisión 2020

Plan de Gestión 2020 y Plan Estratégico 2020

[SGTO-PG2020-S2 – PE2020]

Asier Ares

23/02/2021

Seguimiento del PG2020 – 2º Semestre y revisión final del PE2020



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco



ESTRATEGIA

Desplegar los sistemas de gestión y los proyectos necesarios para cumplir la misión y alcanzar la visión atendiendo a los diferentes grupos de interés, aprovechando las oportunidades y minimizando los riesgos



CLIENTES

Facilitar la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos



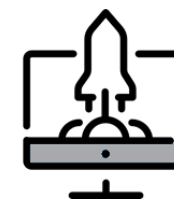
PERSONAS

Mantener un equipo humano competente para la eficiente prestación de los servicios y comprometido con la estrategia de la organización



SOCIEDAD

Mejorar nuestro entorno social aprovechando el potencial de nuestra organización y gestionar eficazmente los recursos utilizados para minimizar nuestro impacto ambiental



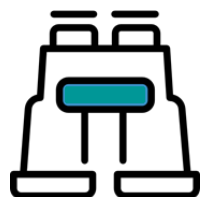
INNOVACIÓN

Mejorar continuamente nuestros procesos y servicios e incorporar racionalmente las innovaciones requeridas para mantenerlos en la vanguardia del sector público



MISIÓN

Somos la entidad del Gobierno Vasco que a través del liderazgo tecnológico facilita la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos



VISIÓN 2020

Seremos la referencia tecnológica del Sector Público Vasco, y nuestra labor será reconocida por nuestros clientes y por los profesionales y organizaciones del sector informático

<p>Garantizar la eficacia de los planes de gestión anuales</p> <p>Garantizar el equilibrio presupuestario</p> <p>Garantizar la eficacia de los procesos de la organización</p>	<p>Garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio</p> <p>Garantizar la disponibilidad del servicio</p> <p>Garantizar la seguridad del servicio</p>	<p>Garantizar la seguridad y salud de las personas</p> <p>Garantizar la competencia y el desarrollo de las personas</p> <p>Garantizar la perspectiva de igualdad de género</p>	<p>Garantizar la gestión ambiental y energética</p> <p>Reducir el impacto ambiental</p> <p>Impulsar el uso del Euskera</p> <p>Promover las vocaciones STEM</p>	<p>Mejorar continuamente los procesos</p> <p>Garantizar la eficacia de la innovación</p>
<p>Obtener el reconocimiento A de oro del Gobierno Vasco</p> <p>Alcanzar un alto nivel de satisfacción del Consejo de Administración</p>	<p>Capacitar la organización para ampliar la cartera de clientes</p> <p>Desplegar el portafolio de servicios del plan de convergencia</p> <p>Alcanzar un alto nivel de satisfacción de clientes</p> <p>Alcanzar un alto nivel de satisfacción de empresas proveedoras</p>	<p>Obtener un reconocimiento relevante como organización saludable</p> <p>Alcanzar un alto nivel de satisfacción de las personas con el clima laboral</p> <p>Alcanzar un excelente nivel de criterios competenciales con valoración satisfactoria</p>	<p>Obtener un reconocimiento relevante como organización sostenible</p> <p>Obtener un reconocimiento relevante por la gestión del Euskera</p> <p>Alcanzar un alto nivel de satisfacción de la sociedad</p>	<p>Sistematizar la generación de ideas innovadoras</p> <p>Obtener un reconocimiento relevante como proyecto/organización innovador/a</p>

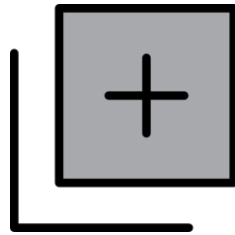
34



Objetivos

65%

28



Iniciativas

77%

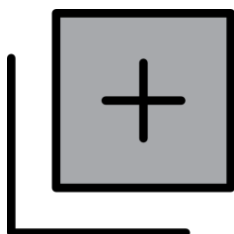
136



Objetivos

73%

151



Iniciativas

74%



ESTRATEGIA



CLIENTES



PERSONAS



SOCIEDAD



INNOVACIÓN



ESTRATEGIA

Enfoque del eje estrategia

Desplegar los sistemas de gestión y los proyectos necesarios para cumplir la misión y alcanzar la visión atendiendo a los diferentes grupos de interés, aprovechando las oportunidades y minimizando los riesgos



Misión

Somos la entidad del Gobierno Vasco que a través del liderazgo tecnológico facilita la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos

Objetivos de misión:

- Garantizar la **eficacia de los planes de gestión** anuales
- Garantizar el **equilibrio presupuestario**
- Garantizar la **eficacia de los procesos** de la organización



Visión

Seremos la referencia tecnológica del Sector Público Vasco, y nuestra labor será reconocida por nuestros clientes y por los profesionales y organizaciones del sector informático

Objetivos de visión:

- Obtener el reconocimiento **A de oro** del Gobierno Vasco
- Alcanzar un alto nivel de **satisfacción del Consejo de Administración**

Indicador estratégico	Valor 2017	Valor 2018	Valor 2019	Valor 2020	Meta 2020
● Eficacia del plan de gestión anual (trimestre anterior)	77%	77%	68%	57%	≥ 85%
● Equilibrio presupuestario	0€	0€	0€	0€	= 0€
● Nivel de riesgo global	227	227	250	250	≤ 200
● Nivel de eficacia de los procesos	90%	83%	81%	79%	≥ 85%
● Autoevaluación según el Modelo de Gestión Avanzada	2,6	2,6	2,69	2,69	≥ 3,2 sobre 4
● Índice de Satisfacción General - Consejo de administración	8,7	7,67	8,17	8,17	≥ 8 sobre 10

Objetivo estratégico	Cumplimiento
Garantizar la eficacia de los planes de gestión anuales	No hemos alcanzado el cumplimiento del 85% de los objetivos en ninguno de los planes de gestión anuales. Los valores que han provocado que no se alcance este objetivo se pueden analizar elemento a elemento. En el caso del eje de estrategia, se dan tres indicadores que acumulan los incumplimientos de todos los objetivos (eficacia del PG, eficacia de los procesos, y autoevaluación MGA), lo que perjudica sistemáticamente al resultado cuando otros ejes no cumplen al 100%. Tanto los indicadores como sus objetivos serán aspectos a revisar en el próximo plan estratégico
Garantizar el equilibrio presupuestario	Se ha mantenido el equilibrio de gastos e ingresos en todos los planes de gestión anuales
Garantizar la eficacia de los procesos de la organización	Los procesos no han alcanzado el 85% de los objetivos clave en los últimos años del plan, aunque de media se haya superado el 80%. La mayoría de los procesos presentan problemas de recursos ante el incremento de la carga de trabajo. Tanto el indicador como el objetivo serán aspectos a revisar en el próximo plan estratégico
Obtener el reconocimiento A de oro del Gobierno Vasco	Los niveles alcanzados en las autoevaluaciones anuales no ofrecían seguridad suficiente para conseguir una A de Oro en una evaluación externa, por lo que no nos hemos presentado al reconocimiento. Si bien se han dado avances notables en los elementos de acción del modelo que obtuvieron una puntuación menor en la evaluación de 2015 (estrategia, innovación y sociedad), los elementos de resultados no han permitido alcanzar el nivel suficiente
Alcanzar un alto nivel de satisfacción del Consejo de Administración	Implementada la encuesta de satisfacción al Consejo de Administración, se ha superado el objetivo en todos los periodos

Resumen de las iniciativas desplegadas en el eje ESTRATEGIA

- Desarrollo del proceso de gestión de la estrategia para dar soporte a los requisitos de la nueva versión del Modelo de Gestión Avanzada (MGA)
- Desarrollo del nuevo decreto del Modelo de Gestión de las TIC en el Gobierno Vasco (36/2020) y participación en el nuevo Plan Estratégico TIC
- Participación de todos los grupos de interés en la gestión de la estrategia mediante encuestas (p.e. al Consejo de administración), equipos de trabajo, reuniones periódicas...
- Despliegue anual de los objetivos de proceso en el Plan de Gestión anual con seguimiento periódico de la dirección general con las direcciones de área además de los planes de innovación y calidad anuales (PiQ)
- Despliegue del Plan de Sistemas de Información PS2021 en 2019 y 2020, con continuidad en el 2021
- Despliegue del cuadro de mando estratégico y de las iniciativas y metas de los planes de gestión anuales en la nueva herramienta TQM (mideNet), donde se recogen también todos los elementos necesarios para la evaluación MGA (guía de gestión)
- Reactivación de la gestión de los riesgos del proceso de control interno mediante mideNet
- Evaluaciones anuales MGA para acercarnos poco a poco al nivel “avanzado” de gestión (Reconocimiento A de Oro)
- Integración de la gestión del conocimiento en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGQ), y su evaluación en los programas de auditoría interna
- Despliegue hasta el límite del marco normativo de la contratación de personal
- Despliegue del proyecto de identificación de conflictos inter-área (COCINA) que será desplegado en el próximo plan estratégico
- Premio ASLAN 2018 en la categoría “Planes Estratégicos e impulso de la Transformación Digital”



ESTRATEGIA



CLIENTES



PERSONAS



SOCIEDAD



INNOVACIÓN



CLIENTES

Enfoque del eje clientes

Facilitar la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos



Misión

Somos la entidad del Gobierno Vasco que a través del liderazgo tecnológico facilita la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos

Objetivos de misión:

- Garantizar el cumplimiento de los **acuerdos de nivel de servicio**
- Garantizar la **disponibilidad** del servicio
- Garantizar la **seguridad** del servicio



Visión

Seremos la referencia tecnológica del Sector Público Vasco, y nuestra labor será reconocida por nuestros clientes y por los profesionales y organizaciones del sector informático

Objetivos de visión

- Capacitar la organización para ampliar la **cartera de clientes**
- Desplegar el portafolio de servicios del **plan de convergencia**
- Alcanzar un alto nivel de **satisfacción de clientes**
- Alcanzar un alto nivel de **satisfacción de empresas proveedoras**

Indicadores estratégicos del eje CLIENTES

Indicador estratégico	Valor 2017	Valor 2018	Valor 2019	Valor 2020	Meta 2020
● Cumplimiento de ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio)	100%	90%	100%	85%	= 100%
● Riesgos identificados por encima del nivel asumido	0%*	0,06%	0,68%	0,62%	= 0%
● Disponibilidad ponderada	99,89%	99,88%	99,86%	99,94%	≥ 99,85%
● Incremento de la cartera de clientes	2	7	17	27	≥ 15
● Eficacia de los proyectos de convergencia	90%	93%	92%	87%	≥ 85%
● Implantación de nuevos servicios en clientes de convergencia	31%	54%	100%	100%	=100%
● Servicios de convergencia desplegados con encargos	66%	100%	100%	100%	=100%
● Índice de Satisfacción General – Clientes	7,9	7,96	7,4	7,81	≥ 8 sobre 10
● NPS - Clientes (Net Promoter Score o Calificación de Promotores Neta)	28%	29%	28%	31%	≥ 30%
● Índice de Satisfacción General - Proveedores	8,1	8,47	8,35	8,63	≥ 8 sobre 10

* En abril de 2018 se modifica la metodología de análisis de riesgo y el nivel de riesgo asumido de “bajo” a “medio” , cambiando la referencia de 0% a 0,06%

Objetivo estratégico	Cumplimiento
Garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio	La exigencia del cumplimiento del 100% de los acuerdos de nivel de servicio no ha sido posible en 2018 y 2020 debido a los que los ANS marcados para el nuevo servicio de telefonía móvil no tuvieron en cuenta los tiempos de gestión interna en su establecimiento. Desde el Sistema de Gestión de la Calidad ya se han planificado las acciones correctivas para revertir esta situación
Garantizar la disponibilidad del servicio	La disponibilidad ponderada de los servicios ha superado los objetivos todos los años del plan, alcanzando valores siempre superiores a 99,85%
Garantizar la seguridad del servicio	Un cambio en la metodología de evaluación del riesgo ha impedido que se alcanzara el ambicioso objetivo establecido previamente. Tanto el indicador como el objetivo serán aspectos a revisar en el próximo plan estratégico
Capacitar la organización para ampliar la cartera de clientes	El proceso de convergencia TIC/ICPS llevado a cabo en estos últimos años ha posibilitado llegar casi a duplicar el número de clientes establecido como objetivo, sobre todo por los servicios de comunicaciones
Desplegar el portafolio de servicios del plan de convergencia	Los nuevos servicios de telefonía móvil, voz IP, IaaS, Hosting y Elkarlan se han incorporado al catálogo de servicios de EJIE
Alcanzar un alto nivel de satisfacción de clientes	Si bien no se ha alcanzado el objetivo de satisfacción de clientes de un 8 sobre 10 (penalizados mayormente por la insatisfacción con los servicios de puesto de usuario), sí se ha superado el objetivo de la calificación de promoción neta (NPS) superando el 30% establecido como objetivo
Alcanzar un alto nivel de satisfacción de empresas proveedoras	Implementada la encuesta de satisfacción al Consejo de Administración, se ha superado el objetivo de 8 sobre 10 en todos los periodos

CLIENTES

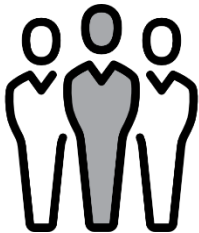
- Revisión en curso de los procesos de relación con clientes, gestión de niveles de servicio y gestión del portfolio de servicios para asegurar el cumplimiento de los compromisos con las entidades cliente y para traccionar la mejora de los procesos que soportan los servicios
- Adecuación de la estructura de EJIE a las necesidades de convergencia y despliegue de los proyectos de provisión de los servicios establecido en el Catálogo de Servicios TIC/ICPS según el plan aprobado por el Gobierno Vasco, que fue premiado por la revista Computing en 2019
- Nuevo en cargo general con incorporación de los servicios recurrentes de los diferentes departamentos del Gobierno Vasco
- Adaptación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) a los nuevos requisitos normativos (RGPD, ENS...)
- Despliegue de los planes de tratamiento de riesgo anuales (PTR) del SGSI para establecer el nivel de riesgo asumido y reducir los riesgos identificados por encima de ese nivel
- Incorporación de los servicios convergentes de telefonía móvil, VoIP, Elkarlan, IaaS y Hosting en el Catálogo de Servicios de EJIE
- Despliegue en el PSI2021 de una nueva herramienta de gestión de proyectos (Sciforma) y un CRM para de gestión de las relaciones con el cliente (C4C)
- Revisión en curso de los procesos de soporte a personas usuarias para mejorar la calidad percibida de los servicios
- Adecuación y mejora del flujo de gestión de encargos y de la contratación
- Mejora de la conformidad del CPD con los requisitos TIER III
- Despliegue de las encuestas anuales de satisfacción de clientes y de los planes de mejora resultantes
- Despliegue de la encuesta a organizaciones proveedoras e incorporación de los resultados a la reflexión estratégica



ESTRATEGIA



CLIENTES



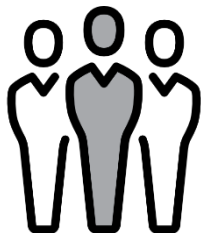
PERSONAS



SOCIEDAD



INNOVACIÓN



PERSONAS

Enfoque del eje personas

Mantener un equipo humano competente para la eficiente prestación de los servicios y comprometido con la estrategia de la organización



Misión

Somos la entidad del Gobierno Vasco que a través del liderazgo tecnológico facilita la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos

Objetivos de misión:

- Garantizar la **seguridad y salud** de las personas
- Garantizar la **competencia y el desarrollo** de las personas
- Garantizar la perspectiva de **igualdad** de género



Visión

Seremos la referencia tecnológica del Sector Público Vasco, y nuestra labor será reconocida por nuestros clientes y por los profesionales y organizaciones del sector informático

Objetivos de visión

- Obtener un **reconocimiento relevante** como organización saludable
- Alcanzar un alto nivel de **satisfacción de las personas** con el clima laboral
- Alcanzar un excelente **nivel de criterios competenciales** con valoración satisfactoria

Indicador estratégico	Valor 2017	Valor 2018	Valor 2019	Valor 2020	Meta 2020
● Cumplimiento de los objetivos de seguridad y salud laboral	57%	75%	55%	50%	≥ 85%
● % de absentismo por enfermedad y accidente	2,66%	3,12%	3,6%	2,81%	≤ 3,5%
● Eficacia de las acciones formativas	99%	98,88%	99%	97,63%	≥ 98%
● Cumplimiento del plan de formación anual	99%	93%	90%	90,73%	≥ 85%
● Cumplimiento del plan de comunicación interna	82%	98,55%	95%	92,47%	≥ 85%
● Cumplimiento del plan de igualdad	100%	98%	95%	96,76%	≥ 85%
● ISG Clima laboral (Índice de Satisfacción General)	X	7,14	7,37	7,49	≥ 8 sobre 10
● Criterios competenciales con evaluación satisfactoria	99,5%	99,82%	98%	100%	≥ 98%
● Valoración de competencia "trabajo en equipo/liderazgo"	4,14	4,24	4,35	4,26	≥ 4,15

Objetivo estratégico	Cumplimiento
Garantizar la seguridad y salud de las personas	No hemos alcanzado el cumplimiento del 85% de los objetivos en ninguno de los planes de gestión anuales. En 2020 se ha priorizado el tratamiento del COVID sobre el plan de seguridad y bienestar en el trabajo planificado al inicio. Tanto el indicador como el objetivo serán aspectos a revisar en el próximo plan estratégico
Garantizar la competencia y el desarrollo de las personas	En 2020 nos hemos quedado a punto de alcanzar el objetivo de eficacia del 98% de las acciones formativas, a pesar de haberlo cumplido los años anteriores. El motivo principal ha sido el cambio de la modalidad de los cursos derivados del COVID de presencial a teleformación que, en algunos casos, no ha satisfecho las expectativas requeridas
Garantizar la perspectiva de igualdad de género	El despliegue del plan de igualdad ha superado los objetivos todos los años del plan, superando con creces el objetivo de 85% establecido
Obtener un reconocimiento relevante como organización saludable	Hemos alcanzado más de un reconocimiento como empresa saludable en base a nuestro Sistema de Salud y Bienestar en el Trabajo
Alcanzar un alto nivel de satisfacción de las personas con el clima laboral	Tras la reactivación de la encuesta de satisfacción de personas, y a pesar de presentar una tendencia creciente, no hemos alcanzado el ambicioso objetivo de 8 sobre 10 establecido en el plan. Tanto el indicador como el objetivo serán aspectos a revisar en el próximo plan estratégico. Los aspectos peor puntuados han sido: promoción, reconocimiento, organización del trabajo, comunicación interna y compensación
Alcanzar un excelente nivel de criterios competenciales con valoración satisfactoria	El nivel de criterios competenciales establecido en la evaluación de desempeño anual ha superado los objetivos todos los años del plan, superando con creces el objetivo de 98% establecido

PERSONAS

- Despliegue de los planes anuales de salud y bienestar en el trabajo y, aunque no estaba previsto en el PE2020, del plan de contingencia por riesgo de exposición al COVID dentro del proceso de gestión de personas
- Obtención del reconocimiento de empresa saludable según el modelo de la OMS, I Premio Solutia Empresa Saludable y el reconocimiento de la Red Española de Empresas Saludables
- Despliegue del IV Plan de Igualdad
- Reconocimiento en la III Asamblea de BAI SAREA de la práctica presentada por EJIE sobre el enfoque de género en salud laboral
- Renovación del capital humano mediante contratos relevo
- Desarrollo de una propuesta para actualizar las descripciones de perfiles y de puestos, aunque no ha sido acordada y, por lo tanto, no se ha puesto en práctica
- Reactivada la encuesta de satisfacción de personas incorporando un diagnóstico específico de liderazgo
- Revisión anual de los resultados de la evaluación de los criterios competenciales y despliegue de las acciones necesarias en el proceso de gestión de personas



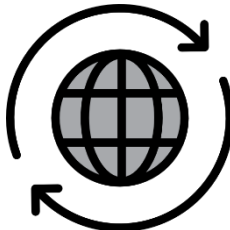
ESTRATEGIA



CLIENTES



PERSONAS



SOCIEDAD



INNOVACIÓN



SOCIEDAD

Enfoque del eje sociedad

Mejorar nuestro entorno social aprovechando el potencial de nuestra organización y gestionar eficazmente los recursos utilizados para minimizar nuestro impacto ambiental



Misión

Somos la entidad del Gobierno Vasco que a través del liderazgo tecnológico facilita la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos

Objetivos de misión:

- Garantizar la **gestión ambiental y energética**
- Reducir el **impacto ambiental**
- Impulsar el uso del **Euskera**
- Promover las **vocaciones STEM**



Visión

Seremos la referencia tecnológica del Sector Público Vasco, y nuestra labor será reconocida por nuestros clientes y por los profesionales y organizaciones del sector informático

Objetivos de visión

- Obtener un **reconocimiento relevante** como organización sostenible
- Obtener un **reconocimiento relevante** por la gestión del Euskera
- Alcanzar un alto nivel **de satisfacción de la sociedad**

Indicador estratégico	Valor 2017	Valor 2018	Valor 2019	Valor 2020	Meta 2020
● Ratio de eficiencia energética PUE en CPD	1,6	1,64	1,62	1,57	≤ 1,6
● Huella de carbono (Kilotoneladas de CO ₂ /año)	1,87	1,78	1,80	2,20	≤ 2,00
● Cumplimiento del plan de euskera	92%	85%	76%	71%	≥ 85%
● Eficacia en el despliegue del reto social 2020	100%	85%	100%	93,75%	≥ 85%
● ISG - Sociedad (Índice de Satisfacción General)	7,7	7,59	8,38	8,35	≥ 8 sobre 10
● Cumplimiento de los requisitos de transparencia	29%	100%	100%	100%	≥ 95%

Objetivo estratégico	Cumplimiento
Garantizar la gestión ambiental y energética	El Sistema de Gestión Ambiental y Energético ha logrado mantener los niveles de eficiencia PUE del CPD por debajo del objetivo establecido, manteniendo el incremento del consumo de climatización por debajo del incremento debido a la incorporación de Osakidetza
Reducir el impacto ambiental	El incremento de consumo derivado del crecimiento del CPD, así como por la necesidad de mantener la ventilación constantemente por el COVID ha impedido que en el último año se alcanzara el objetivo de huella de carbono establecido. Tanto el indicador como el objetivo serán aspectos a revisar en el próximo plan estratégico
Impulsar el uso del Euskera	El plan de euskera no ha alcanzado el 85% de sus objetivos en los últimos dos años del plan debido a tareas dependientes de otras aprobaciones que no han llegado a materializarse. Tanto el indicador como el objetivo serán aspectos a revisar en el próximo plan estratégico
Promover las vocaciones STEM	Promoción de las vocaciones STEM mediante patrocinios (Inspira STEAM, DeustoTECH, Premio Ada Byron) y convenios con organizaciones del ámbito educativo o universitario
Obtener un reconocimiento relevante como organización sostenible	No hemos desplegado este objetivo. Dudamos al principio sobre el modelo de referencia a utilizar, y cuna vez seleccionado, modificaron las reglas de reconocimiento haciendo inviable esta iniciativa
Obtener un reconocimiento relevante por la gestión del Euskera	Si bien el plan de euskera contemplaba la presentación al reconocimiento BIKAIN, se ha decidido aplazar este objetivo hasta asegurar que el nivel alcanzado por la organización es merecedor de un nivel más avanzado, para lo cual se estimó necesario desplegar el plan estratégico de euskera pendiente de aprobación
Alcanzar un alto nivel de satisfacción de la sociedad	Implementada la encuesta de satisfacción al entorno social, se ha superado el objetivo de 8 sobre 10 en todos los periodos

Resumen de las iniciativas desplegadas en el eje

SOCIEDAD

- Despliegue de un proceso específico para la gestión del compromiso con la sociedad con un conjunto de indicadores adecuado, la elaboración de planes anuales de acción para la sociedad y la comunicación de sus resultados
- Despliegue de un proceso específico para la gestión ambiental y energética, así como de sus planes de mejora anuales, alcanzando la certificación ISO14001 en 2020
- Reconocimiento de los enerTIC Awards 2017 en las categorías SMART Data Center y SMART IT Infrastructure por la implantación de la plataforma DCIM
- Alianzas de colaboración con foros y grupos de trabajo para el aprendizaje y la promoción de buenas prácticas de gestión Euskalit, Q-epea, GAIA, itSMF, Innobasque, UD, MU, UPV/EHU, Beriain, Alastria...
- Apoyo específico al incremento de las vocaciones STEM mediante patrocinios y convenios con organizaciones del ámbito educativo, universitario (Inspira STEAM, DeustoTECH, Premio Ada Byron)
- Despliegue del portal de transparencia de EJIE
- Despliegue de un plan de euskera anual incorporando las mejoras requeridas por la metodología BIKAIN
- Despliegue de la encuesta a entidades nuestro entorno social e incorporación de los resultados a la reflexión estratégica



ESTRATEGIA



CLIENTES



PERSONAS



SOCIEDAD



INNOVACIÓN



INNOVACIÓN

Enfoque del eje innovación

Mejorar continuamente nuestros procesos y servicios e incorporar racionalmente las innovaciones requeridas para mantenerlos en la vanguardia del sector público



Misión

Somos la entidad del Gobierno Vasco que a través del liderazgo tecnológico facilita la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos

Objetivos de misión:

- Mejorar continuamente los **procesos**
- Garantizar la eficacia de la **innovación**



Visión

Seremos la referencia tecnológica del Sector Público Vasco, y nuestra labor será reconocida por nuestros clientes y por los profesionales y organizaciones del sector informático

Objetivos de visión

- Sistematizar la generación de **ideas** innovadoras
- Obtener un **reconocimiento relevante** como proyecto/organización innovador/a

Indicador estratégico	Valor 2017	Valor 2018	Valor 2019	Valor 2020	Meta 2020
● Índice de mejora continua (referencia 2016)	32%	25,17%	28%	44,91%	≥ 30%
● Madurez de los procesos	3,8	3,8	3,7	4,03	≥ 4,0
● Eficacia de los proyectos de innovación	93%	87%	90%	92%	≥ 85%

Objetivo estratégico	Cumplimiento
Mejorar continuamente los procesos	La mejora neta acumulada de los procesos a lo largo de los diferentes planes de gestión, a pesar de no tener una tendencia sostenida, ha alcanzado y superado el objetivo establecido del 30%
Garantizar la eficacia de la innovación	Los proyectos de innovación se gestionan mediante una oficina de proyectos y su eficacia es supervisada por la Comisión de Innovación
Sistematizar la generación de ideas innovadoras	Sistemática implementada en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica
Obtener un reconocimiento relevante como proyecto/organización innovador/a	Hemos alcanzado más de un reconocimiento como empresa innovadora en base a nuestro modelo de innovación

Resumen de las iniciativas desplegadas en el eje INNOVACIÓN

- Desarrollo del proceso de vigilancia tecnológica y asunción de la competencia de innovación de la organización, apoyado por el Sistema de Gestión de la Calidad (SGQ), y que incorpora la generación de ideas innovadoras y su transmisión a pruebas de concepto y proyectos de innovación
- Despliegue de una oficina de proyectos de innovación, que incorpora tanto proyectos internos como de innovación abierta
- Premio de la revista Computing 2017 a la innovación tecnológica en la administración pública
- Galardón en la IV edición DEIA Innovation Sariak en 2018
- Presentación sistemática de proyectos al reconocimiento Quality Innovation Award, en el que hemos ido escalando resultados, y donde nos seguiremos presentando en el futuro

- Objetivo alcanzado
- Objetivo parcialmente alcanzado
- Objetivo no alcanzado



ESTRATEGIA

Desplegar los sistemas de gestión y los proyectos necesarios para cumplir la misión y alcanzar la visión atendiendo a los diferentes grupos de interés, aprovechando las oportunidades y minimizando los riesgos



CLIENTES

Facilitar la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos



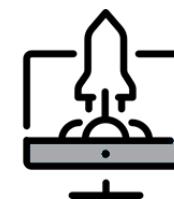
PERSONAS

Mantener un equipo humano competente para la eficiente prestación de los servicios y comprometido con la estrategia de la organización



SOCIEDAD

Mejorar nuestro entorno social aprovechando el potencial de nuestra organización y gestionar eficazmente los recursos utilizados para minimizar nuestro impacto ambiental



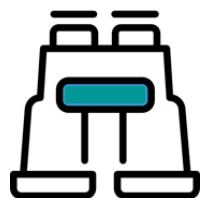
INNOVACIÓN

Mejorar continuamente nuestros procesos y servicios e incorporar racionalmente las innovaciones requeridas para mantenerlos en la vanguardia del sector público



MISIÓN

Somos la entidad del Gobierno Vasco que a través del liderazgo tecnológico facilita la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos



VISIÓN 2020

Seremos la referencia tecnológica del Sector Público Vasco, y nuestra labor será reconocida por nuestros clientes y por los profesionales y organizaciones del sector informático

<p>Garantizar la eficacia de los planes de gestión anuales</p> <p>Garantizar el equilibrio presupuestario</p> <p>Garantizar la eficacia de los procesos de la organización</p>	<p>Garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio</p> <p>Garantizar la disponibilidad del servicio</p> <p>Garantizar la seguridad del servicio</p>	<p>Garantizar la seguridad y salud de las personas</p> <p>Garantizar la competencia y el desarrollo de las personas</p> <p>Garantizar la perspectiva de igualdad de género</p>	<p>Garantizar la gestión ambiental y energética</p> <p>Reducir el impacto ambiental</p> <p>Impulsar el uso del Euskera</p> <p>Promover las vocaciones STEM</p>	<p>Mejorar continuamente los procesos</p> <p>Garantizar la eficacia de la innovación</p>
<p>Obtener el reconocimiento A de oro del Gobierno Vasco</p> <p>Alcanzar un alto nivel de satisfacción del Consejo de Administración</p>	<p>Capacitar la organización para ampliar la cartera de clientes</p> <p>Desplegar el portafolio de servicios del plan de convergencia</p> <p>Alcanzar un alto nivel de satisfacción de clientes</p> <p>Alcanzar un alto nivel de satisfacción de empresas proveedoras</p>	<p>Obtener un reconocimiento relevante como organización saludable</p> <p>Alcanzar un alto nivel de satisfacción de las personas con el clima laboral</p> <p>Alcanzar un excelente nivel de criterios competenciales con valoración satisfactoria</p>	<p>Obtener un reconocimiento relevante como organización sostenible</p> <p>Obtener un reconocimiento relevante por la gestión del Euskera</p> <p>Alcanzar un alto nivel de satisfacción de la sociedad</p>	<p>Sistematizar la generación de ideas innovadoras</p> <p>Obtener un reconocimiento relevante como proyecto/organización innovador/a</p>

Eskerrik asko zuen arretagatik
Gracias por vuestra atención



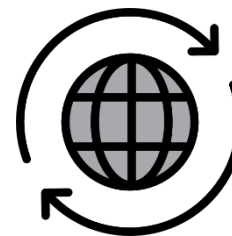
ESTRATEGIA



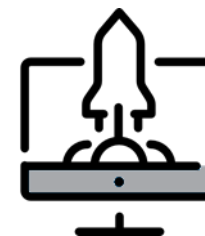
CLIENTES



PERSONAS



SOCIEDAD



INNOVACIÓN