

Plan de Gestión 2017

Informe de seguimiento del cuarto trimestre

[SGTO-PG2017-T4]

Asier Ares

Seguimiento del PG2017 – 4º trimestre

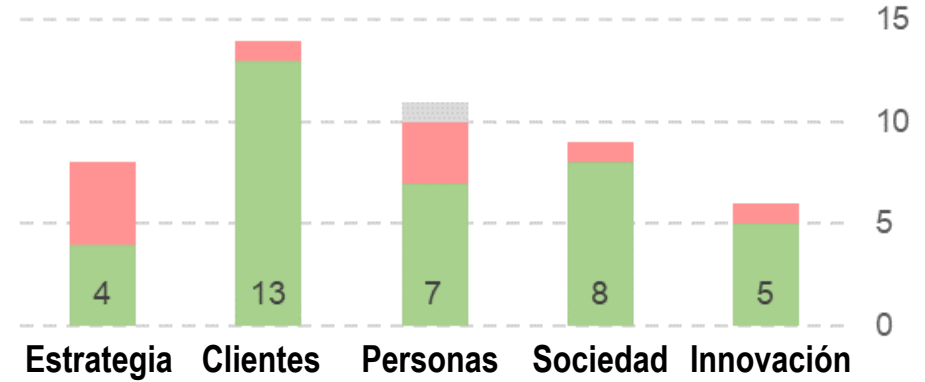
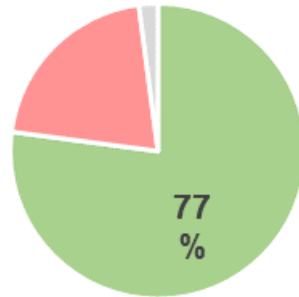


Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

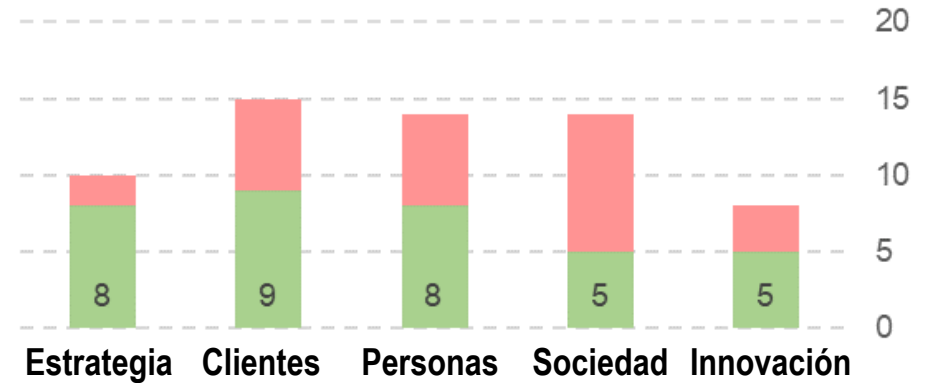
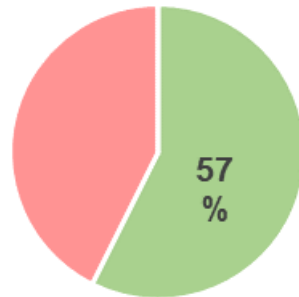
Eficacia en el cumplimiento de los objetivos

77%



Eficacia de las iniciativas

57%





ESTRATEGIA

- 1. Desplegar el plan de gestión y alcanzar al menos el 85% de sus objetivos (77%)**
- 2. Mantener el equilibrio presupuestario a 0 € (0 €)**
- 3. Reducir el nivel de riesgo global de control interno por debajo del valor alcanzado en 2016 (227 vs 220)**
- 4. Desplegar los objetivos de los indicadores clave de los procesos con una eficacia al menos del 85% (90%)**
- 5. Mejorar la evaluación de nuestro sistema de gestión realizada en 2016 según el Modelo de Gestión Avanzada (2,6 vs 2,7)**
- 6. Evaluar el índice de satisfacción global del Consejo de Administración y alcanzar al menos un nivel de 6,5 sobre 10 (8,71)**
- 7. Desplegar las iniciativas identificadas del eje estrategia con una eficacia al menos del 85% (80%)**

1. **Elaborar una hoja de ruta para alcanzar el nivel de gestión avanzada requerido para la A de Oro**
2. **Desplegar un plan de mejora MGA 2017 en base a la hoja de ruta de la A de Oro y la autoevaluación 2016**
3. **Realizar una nueva autoevaluación 2017 y diseñar el plan de mejora MGA 2018**
4. **Elaborar una sistemática para la evaluación periódica de la percepción del Consejo de Administración**
5. **Elaborar un plan de participación de todos los grupos de interés en la gestión de la estrategia**
6. **Analizar el flujo de gestión de encomiendas y elaborar un plan de mejora**
7. **Revisar las necesidades de marco normativo de la convergencia y elaborar una propuesta de adaptación**
8. **Sistematizar la información de seguimiento del plan de gestión a presentar al consejo de administración**

9. **Desplegar el seguimiento y control de los proyectos con la oficina de proyectos de convergencia**
10. **Identificar clientes con necesidades relacionadas con la administración sin papeles y la interoperabilidad entre administraciones para establecer, en su caso, la oferta de los servicios oportunos**



CLIENTES

- 1. Cumplir el 100% de los acuerdos de nivel de servicio o ANS (100%)**
- 2. Mantener los certificados de calidad ISO9001, ISO20000-1 y UNE93200**
- 3. Mantener todos los riesgos en la gestión de la información por debajo del nivel asumido (0)**
- 4. Mantener el certificado de seguridad ISO27001**
- 5. Incrementar el número de clientes en al menos 1 (2)**
- 6. Desplegar los proyectos del Plan de Convergencia con una eficacia al menos del 85% (89,7%)**
- 7. Implantar nuevos servicios en al menos el 25% de los clientes de convergencia (31%)**
- 8. Ser encomendados en el 25% de los servicios de convergencia desplegados (66%)**
- 9. Evaluar el índice de satisfacción global de clientes y alcanzar al menos un nivel de 7,5 sobre 10 (7,9)**

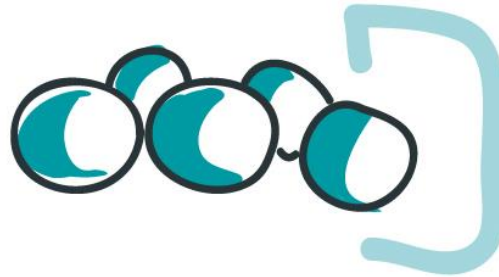
...

- 10. Evaluar el NPS (Net Promoter Score o Calificación de Promotores Neta) y alcanzar al menos un nivel de 24% (28%)**
- 11. Evaluar el índice de satisfacción global de proveedores y alcanzar al menos un nivel de 6,5 sobre 10 (8,3)**
- 12. Desplegar las iniciativas identificadas del eje clientes con una eficacia al menos del 85% (60%)**

- 1. Implantar los procesos del área de clientes y dotarle de los recursos necesarios (personal, CRM...)**
- 2. Elaborar una estrategia comercial y planes anuales para su despliegue**
- 3. Implementar una oficina de proyectos para los proyectos de provisión del plan de convergencia con una sistemática de seguimiento y control común**
- 4. Desplegar el plan de mejora de la percepción de clientes 2017 a partir de la evaluación de 2016**
- 5. Realizar la evaluación de la percepción de clientes 2017 y diseñar el plan de mejora específico para 2018**
- 6. Elaborar una sistemática de evaluación periódica de la percepción de empresas proveedoras**
- 7. Realizar la evaluación 2017 de la percepción de empresas proveedoras y diseñar el plan de mejora específico para 2018**
- 8. Implementar los nuevos indicadores de NPS e incremento de clientes en el proceso de relación con clientes**

...

- 9. Implementar los nuevos indicadores de implantación y servicios encomendados en el proceso de gestión de los niveles de servicio**
- 10. Identificar las expectativas reales y revisar los procesos que dan soporte a los servicios de atención a usuarios para adecuarlos a las expectativas de los usuarios**
- 11. Capacitar al proceso de gestión de niveles de servicio para que traccione la mejora del resto de procesos que soportan los servicios mediante un plan de mejora de servicios**
- 12. Explotar al máximo la ley de contratación (incluye la revisión de experiencias de otras organizaciones)**
- 13. Implementar una primera versión del portal de peticiones con capacidades de autoservicio y con servicios automatizados**
- 14. Identificar clientes con necesidades relacionadas con la nueva normativa de protección de datos para establecer, en su caso, la oferta de servicios**
- 15. Incorporar en el plan comercial las funciones de comunicación y formación de la evolución de la tecnología y de los servicios**



PERSONAS

- 1. Desplegar los objetivos de seguridad y salud laboral con una eficacia al menos del 85% (57%)**
- 2. Mantener el certificado OHSAS18001**
- 3. Alcanzar un 96% de eficacia en la evaluación de las acciones formativas (99%)**
- 4. Desplegar el plan de formación con una eficacia al menos del 85% (99%)**
- 5. Desplegar el plan de comunicación con una eficacia al menos del 85% (82%)**
- 6. Desplegar el plan de igualdad con una eficacia al menos del 85% (100%)**
- 7. Mantener el sello de entidad colaboradora con la igualdad de género**
- 8. Evaluar el índice de satisfacción global del clima laboral y alcanzar al menos un nivel de 6,5 sobre 10 (no realizada)**
- 9. Desplegar la evaluación de desempeño y alcanzar un 96% de evaluaciones de criterios competenciales satisfactorias (99,5%)**
- 10. Desplegar las iniciativas identificadas del eje personas con una eficacia al menos del 85% (57%)**

1. Identificar el reconocimiento objetivo como organización saludable
2. Elaborar una hoja de ruta para alcanzar los requisitos requeridos del reconocimiento como organización saludable
3. Realizar una autoevaluación en base a los requisitos de empresa saludable en 2017 y diseñar un plan de mejora 2018
4. **Asegurar la medición periódica del clima laboral**
5. **Realizar la evaluación de clima laboral 2017 y diseñar un plan de mejora específico 2018**
6. Implementar los indicadores de ISG de clima laboral y de criterios competenciales con evaluación satisfactoria en el proceso de gestión de personas
7. Realizar una revisión anual del resultado de la evaluación de criterios competenciales y un diseñar plan de mejora específico para 2018
8. **Elaborar una propuesta para actualizar las descripciones de perfiles y descripciones de puestos**

...

- 9. Consensuar el plan de mejora de clima laboral con el personal**
- 10. Elaborar un plan de mejora de las sistemáticas de evaluación del desempeño, promoción, compensación y reconocimiento consensuado con el personal**
- 11. Elaborar un plan de mejora de la comunicación consensuado con el personal**
- 12. Evaluar los puntos fuertes y oportunidades de mejora en relación a los valores recién revisados y desplegar un plan de mejora 2017**
- 13. Renovación del capital humano mediante contratos relevo**
- 14. Adaptar la estructura y organización de EJIE por la convergencia**



SOCIEDAD

1. **Mantenimiento de los certificados Ekoscan e ISO50001**
2. **Mejorar el ratio de eficiencia PUE en el CPD no superando el valor 1,7 medio anual (1,62)**
3. **Reducir la huella de carbono no superando el valor de 1,87 toneladas de CO₂ al año (1,85)**
4. **Desplegar el plan de euskera con una eficacia al menos del 85% (92%)**
5. **Evaluar el índice de satisfacción global de la sociedad y alcanzar al menos un nivel de 6,5 sobre 10 (7,7)**
6. **Desplegar las iniciativas identificadas del eje sociedad con una eficacia al menos del 85% (21%)**

- 1. Diseñar y desplegar un proceso de planificación, despliegue, evaluación y ajuste de las acciones sociales**
- 2. Materializar el despliegue del nuevo proceso con un plan de acción social específico para 2017**
- 3. Identificar el reconocimiento objetivo como organización sostenible**
- 4. Elaborar una hoja de ruta para alcanzar los requisitos requeridos del reconocimiento como organización sostenible**
- 5. Realizar una autoevaluación como organización sostenible en 2017 y diseñar un plan de mejora específico para 2018**
- 6. Elaborar una sistemática de evaluación periódica de la percepción de la sociedad**
- 7. Realizar una evaluación 2017 de la percepción de la sociedad y diseñar un plan de mejora específico 2018**
- 8. Definir un conjunto de indicadores de sociedad más allá del sistema de gestión ambiental y energético**

...

- 9. Elaborar un plan de participación de todos los grupos de interés en la gestión de la acción social**
- 10. Analizar los modelos de contratación para establecer medidas que fomenten la competitividad del mercado**
- 11. Incorporar en el plan de acción social iniciativas orientadas a mejorar la igualdad social, económica, política y cultural**
- 12. Incorporar en el plan de acción social iniciativas derivadas de los retos sociales del programa de gobierno**
- 13. Incorporar en el plan de acción social iniciativas orientadas a la inserción laboral de la juventud**
- 14. Evaluar el estado de cumplimiento de los requisitos de transparencia y elaborar un plan de adecuación 2017**



INNOVACIÓN

1. **Mejorar los resultados de los procesos y alcanzar un 15% en el índice de mejora continua (32%)**
2. **Mejorar la madurez de los procesos y alcanzar un nivel medio de madurez de 3,5 (3,78)**
3. **Desplegar los proyectos de innovación con una eficacia al menos del 85% (86%)**
4. **Desplegar las iniciativas identificadas del eje innovación con una eficacia al menos del 85% (63%)**

- 1. Diseñar otros procedimientos para la generación de ideas innovadoras e incorporarlos en el sistema de gestión**
- 2. Identificar los reconocimientos objetivo como proyecto/organización innovador/a**
- 3. Identificar los proyectos candidatos 2017 y presentarnos a los reconocimientos objetivo con un número adecuado de iniciativas**
- 4. Desplegar el proceso de innovación y calidad para evaluar la eficacia e impacto de las innovaciones**
- 5. Elaborar una propuesta de entornos colaborativos formales e informales tales como lugares de reunión y encuentro, foros virtuales,... que permitan a las personas interactuar e intercambiar ideas, conocimientos y reflexiones**
- 6. Asegurar la dotación de presupuesto para los proyectos de innovación**
- 7. Elaborar una propuesta organizativa para dotar a los resultados de los proyectos de innovación del propietario o promotor adecuado**
- 8. Identificar e incorporar en el plan de innovación y calidad proyectos de innovación abierta**

Eskerrak zuen arretagatik

Gracias por vuestra atención

Asier Ares

