

# Plan de gestión 2015

Seguimiento del cuarto trimestre  
SGTO-PG2015-T4



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea  
Sociedad Informática del Gobierno Vasco



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO



## Seguimiento de hitos, proyectos e indicadores

# Hitos clave planificados para 2015

Realizados / pendientes / ~~cancelados~~ / retrasados

Hito clave	Responsable	Fecha
01 Superar el primer ciclo mensual de e-Factura sin incidencias graves	Patxi Ugarte	31/01/2015
02 Realizar un piloto de virtualización de puestos de trabajo [15/05]	Juan P. Álvarez	31/03/2015
03 Elaborar un diseño conceptual del modelo de relación con clientes [15/09]	Alex Etxeberria	30/04/2015
04 Adaptar las tarifas de servicios y la facturación a la nueva normativa sobre IVA	Íñigo Díaz	30/04/2015
05 Trasladar al 75% del personal contratado de AT fuera del edificio de EJIE [15/07]	Patxi Ugarte	01/05/2015
06 Realizar el despliegue de EIZU en Educación	Patxi Ugarte	31/05/2015
07 Adaptación al acuerdo de Consejo de Gobierno de 13-01-2015 en materia de acceso a información pública, publicidad activa y otros.	Íñigo Díaz	30/06/2015
08 Establecer un catálogo de servicios Microsoft [15/03]	Juan P. Álvarez	30/06/2015
09 Elaborar el Documento Guía de Gestión para la evaluación externa EUSKALIT [15/06]	Alex Etxeberria	30/06/2015
10 Migrar todos los buzones del correo corporativo actual a la versión de 2013 [15/02]	Juan P. Álvarez	30/09/2015
11 Poner a disposición la Infraestructura de BackEnd para pruebas de los departamentos [15/04]	Juan P. Álvarez	30/09/2015
12 Mejorar la ejecución en el trazado de los cables de datos y el cableado en general del CPD [15/01]	José R. Pérez	30/11/2015
13 Trasladar al 100% del personal contratado de AT fuera del edificio de EJIE o justificar cada excepción [15/07]	Patxi Ugarte	31/12/2015
14 Eliminar la pérdida de redundancia en equipos MTC y la superación de potencia de salida en las UPS [15/01]	José R. Pérez	31/12/2015
15 Obtener el reconocimiento de Emakunde en base al nuevo Decreto 11/2014	Íñigo Díaz	31/12/2015
16 Cumplir los niveles de servicio acordados en el catálogo de servicios	Alex Etxeberria	31/12/2015

# Seguimiento de indicadores

Indicador		Meta	Valor
<b>IM.1</b>	% de satisfacción de cliente media / satisfacción de cliente media de los tres años anteriores	≥100%	<b>101%</b>
<b>IM.2</b>	% de hitos «clave» anuales alcanzados	=100%	<b>80%</b>
<b>IM.3</b>	% de objetivos de disponibilidad alcanzados	=100%	<b>100%</b>
<b>IM.4</b>	% de las auditorías legales y reglamentarias superadas	=100%	<b>100%</b>
<b>IM.5</b>	% de las auditorías externas de los sistemas de gestión superadas / sistemas de gestión normalizados	=100%	<b>100%</b>
<b>IV.1</b>	% de iniciativas anuales de despliegue del eje E.1 completadas	=100%	<b>50%</b>
<b>IM.6a</b>	% de niveles de servicio que se han alcanzado / media de los tres años anteriores	≥100%	<b>108%</b>
<b>IM.6b</b>	% de metas de proceso alcanzadas / media de los tres años anteriores	≥100%	<b>92%</b>
<b>IM.7</b>	% de los riesgos de seguridad de la información identificados que son de nivel «bajo» o inferior (<3)	=100%	<b>100%</b>
<b>IM.8</b>	% de metas ambientales alcanzadas / media de los tres años anteriores	≥100%	<b>82%</b>
<b>IM.9</b>	% de ingresos / gastos	=100%	<b>100%</b>

Indicador		Meta	Valor
<b>IV.2</b>	% de iniciativas anuales de despliegue del eje E.2 completadas	=100%	<b>100%</b>
<b>IV.3</b>	% de iniciativas anuales de despliegue del eje E.3 completadas	=100%	<b>100%</b>
<b>IM.10</b>	% de las acciones formativas eficaces / media de los tres años anteriores	≥100%	<b>101%</b>
<b>IM.11</b>	% de los riesgos laborales identificados que son de nivel «moderado» o inferior (<4)	=100%	<b>100%</b>
<b>IM.12</b>	% de acciones eficaces derivadas de la evaluación de desempeño / media de los tres años anteriores	≥100%	<b>123%</b>
<b>IM.13</b>	% de acciones del plan de euskera desplegadas / media de los tres años anteriores	≥100%	<b>110%</b>
<b>IM.14</b>	% de acciones del plan de igualdad desplegadas / media de los tres años anteriores	≥100%	<b>100%</b>
<b>IM.15</b>	% de cumplimiento del plan de comunicación interna / media de los tres años anteriores	≥100%	<b>97%</b>
<b>IV.4</b>	% de iniciativas anuales de despliegue del eje E.4 completadas	=100%	<b>100%</b>
<b>IV.5</b>	% de iniciativas anuales de despliegue del eje E.5 completadas	=100%	<b>100%</b>

# Seguimiento de iniciativas y proyectos

Id.	Iniciativa	Responsable	Fecha límite	Estado	Avance	Riesgo	Situación actual	
15/01	Mejora del CPD de EJJIE: Evolución hacia TIER3 -PRIMERA FASE-	Jose R. Perez	31/12/2015	5 - En curso	35%	●	No se ha llevado a cabo la primera fase para la certificación TIER III del CPD (mejorar la ejecución en el trazado de los cables de datos y el cableado en general)	
15/02	Migración entorno colaborativo (Exchange, SharePoint, Lync)	Iñaki Astorkia	31/12/2015	6 - Bastante avanzado	65%	●	No se ha llevado a cabo la migración de todos los buzones del correo corporativo actual en 2015	
15/03	Implantación de una Cloud privada	Juan P. Alvarez	31/12/2015	6 - Bastante avanzado	65%	●	No se ha llevado a cabo la implantación de un escenario inicial de suministro de servicios de infraestructura en modo cloud	
15/04	Nuevo BackEnd corporativo	Iñaki Astorkia	31/12/2015	10 - Cerrado	100%	●	Se ha llevado a cabo la migración de aplicaciones a la nueva infraestructura de BackEnd según la propuesta planteada (Platino + piloto bronce)	
15/05	Piloto de virtualización de puestos de trabajo	Iñaki Astorkia	31/05/2015	10 - Cerrado	100%	●	Proyecto finalizado en mayo de 2015	
15/06	Evaluación externa Euskalit según el nuevo Modelo de Gestión Avanzada	Asier Ares	31/12/2015	10 - Cerrado	100%	●	Alcanzado reconocimiento A plata	
15/07	Cumplimiento Acuerdo de Consejo de Gobierno Abril/2014 para la Contratación de Servicios y Personal: Asistencia Técnica	Patxi Ugarte	31/05/2015	10 - Cerrado	100%	●	Realizado	
15/08	Creación un área específica para la gestión del servicio y de las relaciones con el cliente	Aitor Landa	30/06/2015	6 - Bastante avanzado	65%	●	Grupo creado. Contratación complementaria en 2016	
15/09	Diseño y desarrollo de un modelo de relación con clientes	Aitor Landa	31/09/2015	5 - En curso	35%	●	Contratación complementaria en 2016	
15/10	Revisión del catálogo de servicios en base a los resultados del estudio de convergencia	Aitor Landa	30/06/2015	10 - Cerrado	100%	●	Conclusión: La revisión del Catálogo actual, refleja la EJJIE actual, y sin separarnos de esa realidad, debemos establecer un nuevo horizonte, que se materialice a través de un nuevo Catálogo de Servicios "Convergente", que podría constituir la línea de trabajo de esta iniciativa del Plan de Gestión del 2015.	
15/11	Desplegar un plan de adaptación a los requisitos de transparencia	Iñigo Diaz	31/12/2015	10 - Cerrado	100%	●	Realizado	
15/12	Diseño y desarrollo de un modelo de gestión de riesgos corporativo y los procesos de gestión derivados	Begoña Gutiérrez	31/12/2015	10 - Cerrado	100%	●	No se ha realizado el plan de despliegue del modelo de gestión de riesgos corporativo ni se han realizado acciones de despliegue en 2015	
15/13	Revisión del sistema de gestión del conocimiento vigente y despliegue de un plan de mejora	Miguel Cuesta	31/12/2015	8 - Terminado	90%	●	Pendiente presentación a la dirección	
15/14	Diseño y desarrollo de un sistema de gestión de la innovación y los procesos de gestión derivados	Asier Ares	31/12/2015	8 - Terminado	90%	●	Pendiente presentación a la dirección	
15/15	Inclusión del catálogo de conductas reconocibles de EGITEN IKASI en la evaluación del desempeño de los responsables	Iñigo Diaz	30/06/2015	10 - Cerrado	100%	●	Implementado en la evaluación 2015, que está en curso	
15/16	Desplegar un proceso de gestión estratégica	Asier Ares	30/06/2015	10 - Cerrado	100%	●	Publicado	
15/17	Desplegar una Oficina de Gestión de Proyectos corporativa (PMO) y los procesos requeridos	Asier Ares	30/12/2015	8 - Terminado	90%	●	Pendiente presentación a la dirección de la PMO de innovación	
					<b>Global</b>	<b>90%</b>	●	<b>No se van a alcanzar todos los objetivos en plazo con los recursos asignados</b>



## Resultados del PG2015

# Resultados por eje estratégico

## Cumplimiento de objetivos

VISIÓN

MISIÓN

**E.1**

Potenciar la confianza y la satisfacción de clientes y usuarios para ser instrumento común de referencia en el Sector Público Vasco para la prestación de servicios TIC

**50%**

**80%**

**E.2**

Gestionar los recursos disponibles para garantizar la calidad y la seguridad requeridas en la prestación de los servicios TIC y mantener el equilibrio presupuestario

**100%**

**60%**

**E.3**

Gestionar con anticipación el nivel de conocimiento requerido para desplegar las tecnologías clave actuales y previstas identificadas en la estrategia de sistemas de información del Sector Público Vasco

**100%**

**N/A**

**E.4**

Contar con personas comprometidas con la organización y cualificadas para la prestación de los servicios TIC requeridos

**100%**

**83%**

**E.5**

Disponer de una estructura organizativa equilibrada, flexible y adecuada para atender a los grupos de interés

**100%**

**N/A**





## ■ Objetivos alcanzados:

- Reconocimiento «A de plata» del Gobierno Vasco según el MGA
- Creación un área específica para la gestión del servicio y de las relaciones con el cliente
- Se ha llevado a cabo la migración de aplicaciones a la nueva infraestructura de BackEnd según la propuesta planteada (las platino + 1 piloto bronce)
- La satisfacción del cliente ha superado la media de los tres años anteriores
- Se han cumplido todos los niveles de servicio de disponibilidad acordados
- Se han superado todas las auditorías legales y reglamentarias
- Se han superado todas las auditorías externas de los sistemas de gestión
- Se ha realizado un piloto de virtualización de puestos de trabajo

## ■ Objetivos no alcanzados:

- No se ha finalizado la mejora de la ejecución en el trazado de los cables de datos y el cableado en general del CPD de EJIE
- No ha finalizado la instalación de la infraestructura necesaria para la implantación de servicios en la nube
- ...





## ■ Objetivos no alcanzados:

- ...
- No se ha llevado a cabo el diseño y despliegue de los procesos dependientes del área de gestión del servicio y de las relaciones con el cliente
- No se ha llevado a cabo el diseño y desarrollo de un modelo de relación con cliente
- No se ha finalizado el catálogo de servicios en la nube ni se han establecido las necesidades de operación/soporte
- No se ha finalizado la migración de aplicaciones a la nueva infraestructura de back-end

## ■ Otras consideraciones:

- Como conclusión de la revisión del catálogo de servicios en base a los resultados del estudio de convergencia se estimó que no era necesario actualizarlo, dado que en el estudio de convergencia se desarrollará el nuevo catálogo «convergente»
- No ha sido necesario subsanar las deficiencias de la infraestructura electromecánica en el proyecto de mejora del CPD ya que ha bajado mucho el consumo al retirar equipamiento obsoleto
- En el seguimiento del tercer trimestre se decidió contratar en 2016 un servicio para reforzar la definición de los procesos del área de clientes retrasada



## ■ Objetivos alcanzados:

- Se ha superado el cumplimiento de los ANS medio de los años anteriores
- El 100% de los riesgos de seguridad de la información son de nivel «bajo» o inferior
- Se ha alcanzado el equilibrio presupuestario

## ■ Objetivos no alcanzados:

- No se ha superado el cumplimiento de las metas de proceso medio de los años anteriores
- No se ha superado el cumplimiento de las metas ambientales medio de los años anteriores
- No se ha realizado el plan de despliegue del modelo de gestión de riesgos corporativo ni se han realizado acciones de despliegue en 2015

## ■ Otras consideraciones:

- Como conclusión de la revisión del modelo de gestión de riesgos corporativo se da por bueno el modelo gestionado por administración y se recomienda la revisión de las fichas de riesgos en base a los objetivos del plan estratégico



## ■ Objetivos alcanzados:

- Se ha llevado a cabo la revisión del sistema de gestión del conocimiento vigente
- Se ha llevado a cabo el diseño de un sistema de gestión de la innovación

## ■ Objetivos no alcanzados:

- No se ha realizado el plan de despliegue del sistema de gestión del conocimiento ni se han realizado acciones de despliegue en 2015
- No se ha realizado el plan de despliegue del sistema de gestión de la innovación ni se han realizado acciones de despliegue en 2015

## ■ Otras consideraciones:

- Pendiente presentación a la dirección del resultado de la revisión del sistema de gestión del conocimiento vigente
- Pendiente presentación a la dirección de la propuesta del Sistema de Gestión de Innovación y Calidad (SGiQ)



## ■ Objetivos alcanzados:

- Inclusión del catálogo de conductas reconocibles de EGITEN IKASI en la evaluación del desempeño de los responsables
- Se ha superado el nivel de eficacia de las acciones formativas medio de los años anteriores
- El 100% de los riesgos laborales son de nivel «moderado» o inferior
- Se ha superado el nivel de eficacia de las acciones derivadas de la evaluación de desempeño medio de los años anteriores
- Se ha superado el cumplimiento del plan de euskera esperado
- Se ha superado el cumplimiento del plan de igualdad medio de los años anteriores

## ■ Objetivos no alcanzados:

- No se ha superado el cumplimiento del plan de comunicación interna medio de los años anteriores

## ■ Otras consideraciones:

No se han identificado



## ■ Objetivos alcanzados:

- Se han diseñado y desplegado las actividades de gestión estratégica en el proceso de dirección
- Se han diseñado las bases de una oficina de proyectos y se ha desplegado oficinas de gestión de proyectos para los proyectos del plan estratégico y de legislatura

## ■ Objetivos no alcanzados:

- No se ha llevado a cabo el despliegue de una oficina de gestión de proyectos corporativa para otro tipo de proyectos más allá de los proyectos del plan estratégico y de legislatura

## ■ Otras consideraciones:

- La implementación de la oficina de proyectos de innovación está pendiente de la presentación a la dirección de la propuesta del Sistema de Gestión de Innovación y Calidad (SGiQ)



**Tras la evaluación MGA...**

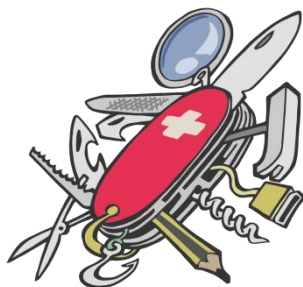
# Primeras acciones tras la evaluación MGA



- Reorganizar los componentes del plan estratégico de acuerdo a los elementos del modelo de gestión avanzada sin incorporar o quitar nada, solo modificando los ejes estratégicos



- Incorporar el concepto de “Factor crítico de éxito” como herramienta de priorización en la gestión



- Incorporar los PF y AM más relevantes del informe de evaluación en el DAFO para la elaboración del plan de gestión 2016



# Ejes estratégicos (propuesta 2016 en base al MGA)



## Estrategia

Desplegar en la organización los sistemas de gestión y los proyectos requeridos para cumplir nuestra misión y alcanzar nuestra visión en base a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, aprovechando las oportunidades y minimizando los riesgos



## Clientes

Garantizar al Sector Público Vasco los servicios TIC necesarios para facilitar el cumplimiento de sus objetivos y la eficiente prestación de sus servicios



## Personas

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



## Sociedad

Ser un referente en el Sector Público Vasco por nuestra gestión de la responsabilidad social



## Innovación

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

# Referencia cruzada

	OBJETIVOS DE MISIÓN															OBJETIVOS DE VISIÓN										
	M.1	M.2	M.3	M.4	M.5	M.6	M.7	M.8	M.9	M.10	M.11	M.12	M.13	M.14	M.15	V.1	V.2	V.3	V.4	V.5	V.6	V.7	V.8	V.9	V.10	V.11
ESTRATEGIA																										
CLIENTES																										
PERSONAS																										
SOCIEDAD																										
INNOVACIÓN																										

	INDICADORES																				
	IM.1	IM.2	IM.3	IM.4	IM.5	IM.6a	IM.6b	IM.7	IM.8	IM.9	IM.10	IM.11	IM.12	IM.13	IM.14	IM.15	IV.1	IV.2	IV.3	IV.4	IV.5
ESTRATEGIA																					
CLIENTES																					
PERSONAS																					
SOCIEDAD																					
INNOVACIÓN																					

	INICIATIVAS Y PROYECTOS																
	15/01	15/02	15/03	15/04	15/05	15/06	15/07	15/08	15/09	15/10	15/11	15/12	15/13	15/14	15/15	15/16	15/17
ESTRATEGIA																	
CLIENTES																	
PERSONAS																	
SOCIEDAD																	
INNOVACIÓN																	

# Resultados por elemento MGA

## Cumplimiento de objetivos

VISIÓN

MISIÓN



Desplegar en la organización los sistemas de gestión y los proyectos requeridos para cumplir nuestra misión y alcanzar nuestra visión en base a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, aprovechando las oportunidades y minimizando los riesgos

**100%**

**100%**



Garantizar al Sector Público Vasco los servicios TIC necesarios para facilitar el cumplimiento de sus objetivos y la eficiente prestación de sus servicios

**50%**

**67%**



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

**100%**

**83%**



Ser un referente en el Sector Público Vasco por nuestra gestión de la responsabilidad social

**100%**

**67%**



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

**100%**

**N/A**

# ¿Cuestionamos el método de KGI al 100?

Indicador		Meta	Valor
<b>IM.1</b>	% de satisfacción de cliente media / satisfacción de cliente media de los tres años anteriores	≥100%	<b>101%</b>
<b>IM.2</b>	% de hitos «clave» anuales alcanzados	=100%	<b>80%</b>
<b>IM.3</b>	% de objetivos de disponibilidad alcanzados	=100%	<b>100%</b>
<b>IM.4</b>	% de las auditorías legales y reglamentarias superadas	=100%	<b>100%</b>
<b>IM.5</b>	% de las auditorías externas de los sistemas de gestión superadas / sistemas de gestión normalizados	=100%	<b>100%</b>
<b>IV.1</b>	% de iniciativas anuales de despliegue del eje E.1 completadas	=100%	<b>50%</b>
<b>IM.6a</b>	% de niveles de servicio que se han alcanzado / media de los tres años anteriores	≥100%	<b>108%</b>
<b>IM.6b</b>	% de metas de proceso alcanzadas / media de los tres años anteriores	≥100%	<b>92%</b>
<b>IM.7</b>	% de los riesgos de seguridad de la información identificados que son de nivel «bajo» o inferior (<3)	=100%	<b>100%</b>
<b>IM.8</b>	% de metas ambientales alcanzadas / media de los tres años anteriores	≥100%	<b>82%</b>
<b>IM.9</b>	% de ingresos / gastos	=100%	<b>100%</b>

Indicador		Meta	Valor
<b>IV.2</b>	% de iniciativas anuales de despliegue del eje E.2 completadas	=100%	<b>100%</b>
<b>IV.3</b>	% de iniciativas anuales de despliegue del eje E.3 completadas	=100%	<b>100%</b>
<b>IM.10</b>	% de las acciones formativas eficaces / media de los tres años anteriores	≥100%	<b>101%</b>
<b>IM.11</b>	% de los riesgos laborales identificados que son de nivel «moderado» o inferior (<4)	=100%	<b>100%</b>
<b>IM.12</b>	% de acciones eficaces derivadas de la evaluación de desempeño / media de los tres años anteriores	≥100%	<b>123%</b>
<b>IM.13</b>	% de acciones del plan de euskera desplegadas / media de los tres años anteriores	≥100%	<b>110%</b>
<b>IM.14</b>	% de acciones del plan de igualdad desplegadas / media de los tres años anteriores	≥100%	<b>100%</b>
<b>IM.15</b>	% de cumplimiento del plan de comunicación interna / media de los tres años anteriores	≥100%	<b>97%</b>
<b>IV.4</b>	% de iniciativas anuales de despliegue del eje E.4 completadas	=100%	<b>100%</b>
<b>IV.5</b>	% de iniciativas anuales de despliegue del eje E.5 completadas	=100%	<b>100%</b>

# Factores críticos de éxito

- **Factores críticos de éxito:** condiciones necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos. Sirven como filtro para identificar el resto de elementos clave de la estrategia y como criterio de priorización de dichos elementos
- Se proponen los siguientes:

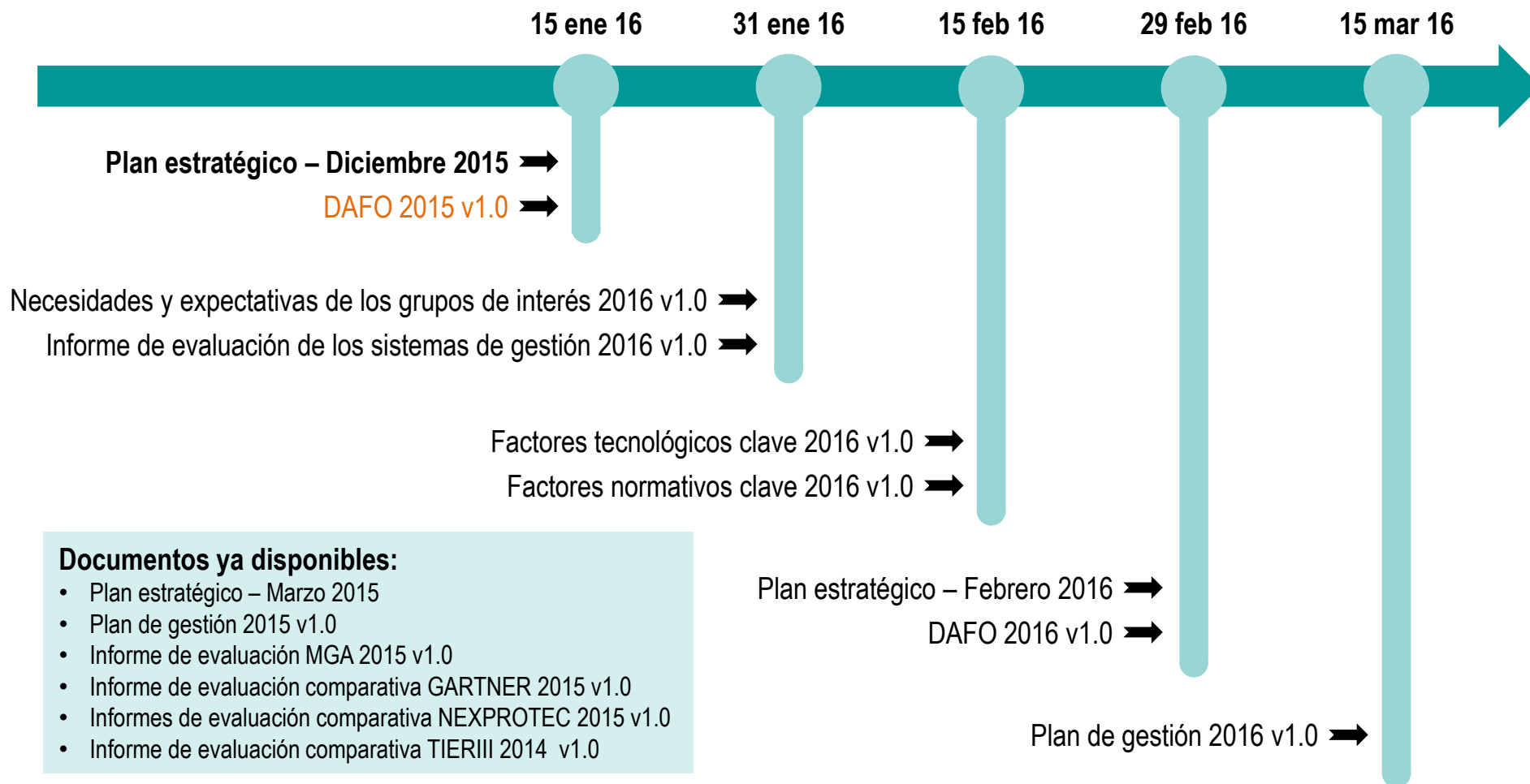
1. **Aportar valor a los servicios desplegados por el Gobierno Vasco**
2. **Cumplir los niveles de servicio comprometidos con los clientes**
3. **Reforzar las buenas relaciones con el cliente**
4. **Racionalizar los costes de los servicios**



## Próximos pasos

# Calendario

Realizados / pendientes / ~~cancelados~~ / retrasados





# Eskerrik asko zuen arretagatik

## *Gracias por vuestra atención*



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea  
Sociedad Informática del Gobierno Vasco



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO