



6. RESULTADOS

COMO SE FIJAN, SE SIGUEN Y SE COMPARAN LOS RESULTADOS EN EL AMBITO ESTRATEGICO, EN RELACION CON LA CIUDADANIA Y LOS DESTINATARIOS DE LOS SERVICIOS, LAS PERSONAS EMPLEADAS, LA SOCIEDAD Y LA INNOVACIÓN.

6.1 RESULTADOS ESTRATÉGICOS

Se encuadran en este apartado aquellos resultados directamente relacionados con la **visión**, las estrategias y los objetivos planteados para alcanzarla. Pueden referirse a aspectos de los diferentes ejes del Modelo, siendo su singularidad el impacto en la estrategia definida.

En qué medida se avanza en el logro de la Visión, las estrategias y los objetivos planteados por la *unidad*.

El grado de cumplimiento del plan de actuación de la *unidad*.

Indicadores económicos que reflejan la buena gestión de los recursos asignados, incluyendo aspectos relativos a la eficiencia y al cumplimiento del presupuesto, teniendo en cuenta su grado de ejecución tanto al final del periodo presupuestario como a lo largo del mismo.

Datos relativos a las actividades realizadas y a las personas u organizaciones que han utilizado o recibido los servicios que presta la *unidad*.

6.2 RESULTADOS EN LA CIUDADANÍA Y EN LAS Y LOS DESTINATARIOS DE LOS SERVICIOS

Permiten valorar el logro de los objetivos planteados en relación con la ciudadanía y las personas e instituciones a las que se dirigen los servicios que se prestan.

La valoración del conjunto de la ciudadanía de los servicios que presta la *unidad*.

La satisfacción de las personas o instituciones que reciben los servicios con respecto a las características de los mismos (plazos, calidad técnica, cumplimiento de requisitos, amabilidad, accesibilidad, posibilidad de consultas, rapidez de las respuestas, etc.)

La satisfacción de las personas o instituciones que reciben los servicios con respecto a la información que se les facilita (claridad, concreción, inteligibilidad, adecuación a las necesidades de quien la recibe, etc.)

Indicadores del funcionamiento interno como, por ejemplo, relacionados con el tiempo en las fases de prestación del servicio (atención, informe, resolución, comunicación, etc.)

Indicadores relativos a quejas y reclamaciones.

6.3 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Aportan información para conocer los resultados alcanzados en relación con las necesidades y expectativas de las personas empleadas.

La satisfacción de las personas empleadas con su trabajo (entorno físico, condiciones laborales, desarrollo profesional, clima laboral, etc.)

Grado en que las personas se sienten involucradas, implicadas e ilusionadas con el proyecto que representa la *unidad*, en la estrategia formulada y en los objetivos establecidos.

La valoración del liderazgo que ejercen las personas con responsabilidad en la organización (capacidad para fijar objetivos, claridad de la información que facilitan, frecuencia de la información, impulso del trabajo en equipo, capacidad de escucha, apertura a las propuestas que se realizan, delegación, comportamiento ético, capacidad de organización y gestión, etc.)

Satisfacción con las posibilidades de participación, aportación, contribución a la innovación, etc.

Indicadores relacionados con la gestión de personas (absentismo, porcentaje de participación en las encuestas de satisfacción, porcentaje de participación en equipos de mejora o de proyecto, etc.)

6.4 RESULTADOS EN LA INNOVACIÓN

Nos permiten valorar el grado de desarrollo de medidas innovadoras y su impacto en la estrategia y en las personas e instituciones destinatarias de los servicios.

La satisfacción de las personas e instituciones destinatarias de los servicios, así como de otros grupos de interés, respecto a nuestros objetivos y estrategias en relación a la innovación pública (cómo se desarrollan las ideas innovadoras, en qué medida se dan opciones de participación en ellas, la información que reciben sobre las mismas, etc.)

La satisfacción de las personas empleadas respecto a las opciones de que disponen para innovar (tiempo y otros recursos para desarrollar la creatividad, investigar, hacer propuestas; cauces establecidos para que pueda fluir la creatividad; reconocimiento derivado de asumir los riesgos e incertidumbres de las propuestas innovadoras; etc.)

Sugerencias e ideas aportadas, porcentaje de ellas que se han llevado a cabo, tiempo de respuesta a esas aportaciones, etc.

Proyectos innovadores, colaboraciones con otras entidades orientadas a la innovación, a la detección de nuevos conocimientos y prácticas innovadoras, tiempo empleado en cada uno de estos ámbitos, etc.

Indicadores que muestren el impacto que las innovaciones desarrolladas han generado, especialmente aquellos con impacto en los objetivos estratégicos.

6.5 RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Dan información sobre el grado en que se alcanzan los objetivos relacionados con aspectos que la sociedad actual exige a sus administraciones públicas.

Opinión de los grupos de interés más significativos respecto al comportamiento ético de la *unidad*, la rendición de cuentas, la participación de la ciudadanía, la transparencia, la sostenibilidad, el trato dado a la igualdad de oportunidades, los avances en materia de igualdad de mujeres y hombres y en el uso euskera.

Indicadores sobre la rendición de cuentas realizada.

Datos sobre el grado de transparencia en la gestión.

Información sobre los resultados obtenidos en la colaboración con otras entidades públicas y privadas.

Datos relativos al impacto medioambiental y a las mejoras conseguidas.

Información sobre la manifestación de la igualdad de oportunidades.

Indicadores relativos al avance en el logro de la igualdad real y efectiva de mujeres y hombres.

Indicadores relativos al uso del euskera tanto interna como externamente.

Datos sobre participación de las ciudadanas y ciudadanos en relación con la actividad de la *unidad*, tanto en Internet y redes sociales como por otros medios.