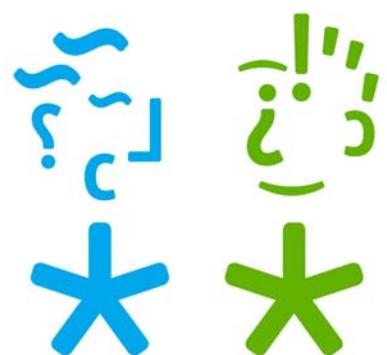




plan de  
innovación  
pública  
berrikuntza  
publikoaren  
plana



# Plan de Acción para el desarrollo en el Gobierno Vasco del marco general de Excelencia en la Gestión



## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>LÍNEAS DE ACTUACIÓN DE CARÁCTER TRANSVERSAL .....</b>	<b>5</b>
<b>LÍNEAS DE ACTUACIÓN REFERIDAS AL IMPULSO DE LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>LÍNEAS DE ACTUACIÓN DE CARÁCTER DEPARTAMENTAL .....</b>	<b>10</b>

2}

## INTRODUCCIÓN

El “**Calendario de Planes y Actuaciones Significativas del Gobierno de la IX Legislatura 2009-2013**” incluía el objetivo de modernizar la Administración Pública Vasca, creando la Administración del Siglo XXI, entendida como “una administración que contribuye a la competitividad empresarial, como palanca de la producción y del empleo; al bienestar de la ciudadanía, asegurando la calidad de vida de todas las personas que residen en Euskadi, ahora y en el futuro; y al fortalecimiento del sistema democrático”.

El 31 de mayo de 2011 el Consejo de Gobierno aprobó el **Plan de Innovación Pública del Gobierno Vasco 2011-2013** (PIP). Este Plan surge con la vocación de convertirse en un **instrumento de gestión estratégica** para lograr el cambio profundo de la administración pública que la sociedad vasca necesita y reclama.

La línea 10 de este Plan (PIP), bajo el enunciado genérico de **Excelencia en la Gestión**, centraba su atención en promover la excelencia en la gestión de toda la organización de Gobierno Vasco, utilizando un marco general de referencia para incorporar la excelencia en su actividad, entendida tanto desde el punto de vista interno como de sus relaciones con los ciudadanos y ciudadanas.

{3

Durante 2011 se han dado los primeros pasos en esta dirección, realizando un **análisis de la situación actual** del Gobierno Vasco en materia de Excelencia en la Gestión que ha permitido identificar un conjunto de buenas prácticas transversales y departamentales ya en marcha en el Gobierno Vasco. Así mismo, se ha elaborado un **Marco General de Excelencia en la Gestión**, que tiene como objetivo establecer unas bases de referencia comunes, para el conjunto del Gobierno Vasco, en el ámbito de la excelencia en la gestión, que orienten la acción y promuevan una mayor articulación y refuerzo de las diferentes iniciativas de innovación y mejora que se están desarrollando y se puedan desarrollar.

Se dota así el Gobierno vasco de **dos instrumentos estratégicos claves** para la Administración Vasca del Siglo XXI:

- El Marco General de Excelencia en la Gestión, centrado en el desarrollo de la mejor estrategia de gestión que permita satisfacer, de una manera equilibrada, las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés.

- El Plan de Innovación Pública orientado a buscar ideas y prácticas novedosas que permitan responder a las necesidades, nuevas y antiguas, de la ciudadanía con mayor eficiencia.

Partiendo de esta sólida base estamos en disposición de establecer una **guía para la acción** que permita el avance hacia el Marco General de Excelencia en la Gestión, incorporando las innovaciones generadas desde el PIP.

En este marco, este documento pretende:

- Establecer una guía de actuación, para el conjunto del Gobierno Vasco, que permita establecer una base sólida para la excelencia en la gestión.
- Articular el conjunto de iniciativas transversales y departamentales del Gobierno Vasco que ya están planteadas en el horizonte de la presente legislatura, subrayando aquellas con carácter más estratégico a la hora de fortalecer la excelencia en la gestión definida en el Marco General.
- Identificar aquellas acciones que permitan contribuir al impulso de la excelencia en la gestión en el Gobierno vasco.

4}

Para ello, se estructura en tres apartados que recogen diferentes ámbitos de actuación:

- a. Líneas de actuación de carácter transversal.
- b. Líneas de actuación referidas al impulso de la excelencia en la gestión.
- c. Líneas de actuación de carácter departamental.

El documento toma como referencia los ejes planteados en el Marco General de Excelencia en la Gestión:

1. Estrategia.
2. Ciudadanía.
3. Personas empleadas.
4. Innovación.
5. Cooperación.
6. Resultados.
7. Impulso de la mejora en la gestión.

## LÍNEAS DE ACTUACIÓN DE CARÁCTER TRANSVERSAL

Ejes estratégicos	Líneas estratégica de actuación	Objetivos 2013	Responsable
Estrategia	1. Consolidar la sistemática de reflexión estratégica y despliegue de objetivos, integrada en el proceso de elaboración y seguimiento presupuestario	1. Desplegar la herramienta informática Plan de Gobierno a un número de Departamentos que superen el 50% del presupuesto del Gobierno.	Secretaría de Coordinación
		2. Realizar acciones de sensibilización y formación en torno a la planificación en todos los Departamentos.	Secretaría de Coordinación
		3. Elaborar una normativa que incorpore la necesidad de fijar objetivos, publicitarlos y realizar un seguimiento transparente.	Secretaría de Coordinación
		4. Establecer las bases para la vinculación informática entre el proceso de elaboración del Plan de Gobierno y el proceso de gestión presupuestaria.	Secretaría de Coordinación
	2. Revisar los procesos clave	5. Revisar el 100% de los procedimientos de ayudas, registro y autorizaciones.	DIAE
		6. Revisar el 100% de los procedimientos de establecimiento de convenios y encomiendas de gestión.	DIAE
		7. Revisar el proceso de gestión de Recursos Humanos EIZU.	Función Pública
	3. Potenciar el ejercicio efectivo del liderazgo	8. Dar respaldo normativo a la figura del directivo público profesional.	Función Pública
		9. Alcanzar los 400 certificados de aprovechamiento en la legislatura en actividades formativas para Jefaturas de Servicio.	IVAP
		10. Alcanzar los 250 certificados de aprovechamiento en la legislatura en actividades formativas para cargos de libre designación.	IVAP
		11. Realizar, durante la legislatura, 12 sesiones de debate y formación en materia de liderazgo político para Consejeros y Vice Consejeros.	IVAP

{5}

Ejes estratégicos	Líneas estratégica de actuación	Objetivos 2013	Responsable
6}	4. Sistematizar una gestión transparente y un gobierno abierto	12. Aprobar una normativa que establezca unas pautas comunes de actuación en relación con la transparencia en la gestión.	Dirección de Gobierno Abierto y Comunicación en Internet
		13. Establecer un modelo conceptual de gobierno abierto.	Dirección de Gobierno Abierto y Comunicación en Internet
		14. Realizar actividades formativas para políticos, periodistas de todos los medios de comunicación y ciudadanía sobre el uso de las herramientas de gobierno abierto.	Dirección de Gobierno Abierto y Comunicación en Internet
	5. Impulsar la gestión medio ambiental	15. Aprobar una nueva versión del documento de orientaciones para la elaboración de planes de gobierno por los departamentos que incluya criterios de sostenibilidad.	Secretaría de Coordinación
		16. Lograr que el 100% de la compra pública del Gobierno Vasco y Entidades asociadas haya incorporado criterios de compra y contratación pública verde para los productos/servicios con criterios definidos.	Dirección de Recursos Generales
	6. Mejorar la Atención a la ciudadanía	17. Puesta en marcha de un nuevo buzón en Euskadi.net que permita gestionar lo que la ciudadanía incorpora.	Dirección de Atención Ciudadana
		18. Regular normativamente la Atención Ciudadana Multicanal (por Internet, teléfono y presencial) así como la relación entre Zuzenean y los Departamentos.	Dirección de Atención Ciudadana
		19. Cumplir los objetivos establecidos en la carta de servicios de Zuzenean: calidad de servicio, calidad de respuesta, calidad de información y gestión de quejas y sugerencias.	Dirección de Atención Ciudadana
		20. Realizar una nueva versión de IREKIA que recoja las nuevas formas y hábitos de la ciudadanía en el uso Internet.	Dirección de Atención Ciudadana
	7. Elaborar catálogo de servicios	21. Establecer el modelo conceptual del catálogo de servicios.	DIAE
		22. Implantar una herramienta informática que de soporte al Catálogo básico de Servicios y Procedimientos (CDS) orientados a la tramitación.	DIAE

Ejes estratégicos	Líneas estratégica de actuación	Objetivos 2013	Responsable
Personas empleadas.	8. Disponer de información sobre la satisfacción de las personas destinatarias de los servicios	23. Incorporar preguntas genéricas sobre la satisfacción con los servicios que ofrece el Gobierno Vasco en los estudios periódicos (sociómetro) del Gabinete de Prospecciones Sociológicas.	Gabinete de Prospecciones Sociológicas
		24. Establecer un histórico de cuatro años con datos sobre la satisfacción con los servicios prestados por Zuzenean.	Dirección de Atención Ciudadana
	9. Promover la participación ciudadana	25. Identificar y difundir 10 buenas prácticas metodologías para la participación ciudadana.	Dirección de Gobierno Abierto y Comunicación en Internet
		26. Regular normativamente la incorporación de la ciudadanía en el diseño y evaluación de las políticas.	Secretaría de Coordinación
	10. Simplificar la gestión administrativa y potenciar la e-administración.	27. Tramitación telemática de 100% de los procedimientos de ayudas, registro y autorizaciones.	DIAE
		28. Regulación de las Declaraciones Responsables en las tramitaciones.	DIAE
		29. Utilizar la licitación electrónica en todos los procedimientos de contratación.	Dirección de Contratación Pública
	11. Mejorar el entorno de trabajo mediante la metodología 5S	30. Desarrollar diez proyectos de implantación de la metodología 5S en el conjunto de la legislatura.	IVAP
	12. Promover la carrera profesional y la gestión del desempeño	31. Regular normativamente la carrera profesional y la evaluación del desempeño.	Dirección de Función Pública
	13. Impulsar equipos de mejora y espacios colaborativos	32. Poner en marcha 10 Comunidades de Prácticas.	DIAE
		33. Alcanzar 200 personas participantes en las Comunidades de Práctica.	DIAE
	14. Capacitación de las personas empleadas en el Gobierno	34. Realizar anualmente un plan de formación estructurado, sistematizado y evaluado que alcance las 10.000 matrículas en el conjunto de la legislatura.	IVAP
		35. Alcanzar, en el conjunto de la legislatura, una facturación del IVAP en concepto de matrículas al EJ-GV para actividades formativas superior al 1.000.000 €	IVAP
		36. Lograr que el 80% de la formación impartida incorpore la evaluación de su aprovechamiento.	IVAP

Ejes estratégicos	Líneas estratégica de actuación	Objetivos 2013	Responsable
Innovación	15. Impulsar la innovación y la gestión del conocimiento	37. Poner en marcha 10 equipos de innovación.	DIAE
	16. Impulsar la evaluación de las políticas públicas	38. Aprobar una nueva versión del documento de orientaciones para la elaboración de planes de gobierno en el que se potencie la evaluación de los programas.	Secretaría de Coordinación
		39. Elaborar una Guía general de evaluación de las políticas públicas.	Secretaría de Coordinación
		40. Regular normativamente la necesidad de evaluar los impactos y los resultados de los objetivos del Gobierno.	Secretaría de Coordinación
Cooperación	17. Promover la colaboración interadministrativa	41. Disponer de servicios de interoperabilidad entre administraciones en los ámbitos de la declaración de hacienda, padrón y seguridad social.	DIAE
		42. Ampliar los servicios de uso común con otras administraciones añadiendo a la pasarela de pagos un sistema electrónico de validación de cuentas bancarias y la notificación telemática.	DIAE
		43. Elaborar un documento de orientación, útil para otras administraciones, para la planificación incorporando la sostenibilidad en las políticas públicas.	Secretaría de Coordinación
		44. Participar en foros interadministrativos como el Comité sectorial de administración electrónica, la Red administrativa de la calidad de los servicios (AEVAL) y Q-EPEA.	DIAE
Resultados	18. Incrementar el uso de indicadores y cuadros de mando	45. Generar un cuadro de mando a partir de la aplicación informática para la elaboración del Plan de Gobierno.	Secretaría de Coordinación
		46. Elaborar dos guías de evaluación de políticas sectoriales que incorporen indicadores específicos.	Secretaría de Coordinación
		47. Gestionar los indicadores de sostenibilidad contemplados en ECOEUSKADI 2012.	Secretaría de Coordinación

## LÍNEAS DE ACTUACIÓN REFERIDAS AL IMPULSO DE LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

Ejes estratégicos	Líneas estratégica de actuación	Objetivos 2013	Responsable
Impulso de la mejora en la gestión	Impulsar y difundir la excelencia en la gestión	Aprobar un documento que establezca el Marco General de Excelencia en la Gestión del Gobierno Vasco.	DIAE
		Realizar acciones de difusión y sensibilización en torno al Marco General de Excelencia en la Gestión del Gobierno Vasco.	DIAE
		Crear una estructura organizativa de seguimiento del desarrollo de las acciones del Plan de Acción para la Excelencia en la Gestión del Gobierno Vasco.	DIAE
	Facilitar la capacitación para el impulso de la excelencia en la gestión	Alcanzar las 325 matrículas, en el conjunto de la legislatura, en actividades formativas realizadas por la Fundación Vasca para la Excelencia EUSKALIT.	IVAP
	Facilitar el desarrollo de iniciativas departamentales de mejora de la gestión	Facilitar el acceso a materiales y metodologías útiles en el desarrollo de las estrategias señaladas en el Marco General.	DIAE
		Promover y facilitar la realización de actividades de "benchmarking" entre Departamentos del Gobierno y con otras organizaciones públicas y privadas.	DIAE
	Promover el compartir experiencias y la colaboración entre iniciativas de mejora en la gestión	Compartir en internet las buenas prácticas realizadas en materia de excelencia en la gestión en el Gobierno Vasco y sus Organismos Autónomos.	DIAE
		Realizar foros de encuentro que permitan compartir experiencias y encontrar apoyo mutuo.	DIAE

## LÍNEAS DE ACTUACIÓN DE CARÁCTER DEPARTAMENTAL

Departamento u organismo	Justicia y Administración Pública	
Ejes estratégicos	Objetivos 2013	Órgano Responsable
10} Estrategia	Realizar actividades de formación en habilidades directivas para Gestores responsables de la Admón. De Justicia	Dirección de la Oficina Judicial y Fiscal
	Realizar actividades formativas en habilidades directivas para puestos directivos de Justicia	Dirección de la Oficina Judicial y Fiscal
	Revisar el SGC por Alta Dirección, fijar objetivos anuales y proyectos de mejora	Dirección de la Oficina Judicial y Fiscal
	Consolidar implantaciones del SGC en los Servicios Comunes Procesales de 10 partidos judiciales	Dirección de la Oficina Judicial y Fiscal
	Implantar el SGC en Servicios Comunes Procesales de Vitoria-Gasteiz	Dirección de la Oficina Judicial y Fiscal
Ciudadanía	Implantar cartas de servicios en los Servicios Comunes Procesales de 10 partidos judiciales	Dirección de la Oficina Judicial y Fiscal
	Realizar encuestas a usuarios de los Servicios Comunes Procesales de 10 partidos judiciales	Dirección de la Oficina Judicial y Fiscal
Personas empleadas.	Consolidar implantación de la metodología 5S en 10 oficinas judiciales	Dirección de la Oficina Judicial y Fiscal
Cooperación	Participar proactivamente en foros interinstitucionales como la Comisión Estatal de Calidad, Q-EPEA, Red Iberoamericana de Gestión e Investigación para la Calidad y Acreditación de la Justicia (RIGICA)	Dirección de la Oficina Judicial y Fiscal
Resultados	Gestionar los indicadores de los Servicios Comunes Procesales de 10 partidos judiciales a través del cuadro de indicadores y cuadro de mando	Dirección de la Oficina Judicial y Fiscal

Departamento u organismo	Educación, Universidades e Investigación
--------------------------	--

Ejes estratégicos	Objetivos 2013	Órgano Responsable
Estrategia	Evaluar los centros, la función directiva y la función docente y participar en las evaluaciones externas del sistema educativo	Inspección de Educación
	Controlar el desarrollo de los programas y proyectos que solicite el Departamento de Educación, Universidades e Investigación, en los centros educativos	Inspección de Educación
Ciudadanía	Garantizar el ejercicio de los derechos y deberes de la comunidad educativa, de acuerdo con la normativa vigente	Inspección de Educación
	Responder eficazmente a las necesidades de los destinatarios de las actividades de la Inspección Educativa, tanto los internos como los externos	Inspección de Educación
	Controlar el cumplimiento de la normativa vigente y, en concreto, de las Resoluciones de comienzo de curso en los centros educativos	Inspección de Educación
Personas empleadas.	Evaluar la función inspectora por medio de la autoevaluación de cada inspector/a.	Inspección de Educación
	Formar a los inspectores e inspectoras de acuerdo con las necesidades derivadas de este Plan Anual	Inspección de Educación
	Mantener la certificación ISO 9001:2008, para mejorar la prestación del servicio	Inspección de Educación
	Fomentar la utilización del euskera con la finalidad de favorecer la normalización lingüística e incrementar la competencia lingüística en inglés con el objetivo de participar más activamente en la implantación del marco trilingüe en el sistema educativo vasco	Inspección de Educación
Innovación	Actualizar el modelo de organización y de gestión de la inspección de educación	Inspección de Educación
	Mejorar la comunicación interna	Inspección de Educación

{11}

Departamento u organismo		Vivienda, Obras Públicas y Transportes
Ejes estratégicos	Objetivos 2013	Órgano Responsable
Estrategia	Simplificación de normativa que regula el Registro de demandantes de vivienda protegida	Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda
	Llegar a acuerdos de colaboración con ayuntamientos que tengan registros de demandantes de vivienda propios	Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda
Ciudadanía	Establecer un dispositivo web para poder realizar subsanaciones on-line	Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda
	Establecer dispositivos para mandar correos electrónicos a los usuarios de Etxebide para el envío de comunicaciones	Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda
Innovación	Digitalización de todos los expedientes vivos del Servicio de Etxebide	Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda
	Realizar mejoras sobre el procedimiento en la concesión de ayudas a la rehabilitación de vivienda	Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda
Cooperación	Realizar nuevo módulo informático para gestionar expedientes de adjudicación directa	Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda
	Asistencia y participación en eventos y jornadas que puedan ayudar en la mejora e innovación de los servicios que ofrece la Dirección	Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda
Resultados	Facilitar a ayuntamientos herramientas de gestión web de la demanda de vivienda en el municipio	Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda
	Ofrecer accesibilidad mutua entre aplicaciones de Etxebide-Lanbide para la mejora de gestión de expedientes	Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda

12}

Departamento u organismo	Interior
--------------------------	----------

Ejes estratégicos	Objetivos 2013	Órgano Responsable
Estrategia	Seguimiento del Plan estratégico de seguridad vial de Euskadi 2010-2014	Dirección de Tráfico

Departamento u organismo	Industria, Innovación, Comercio y Turismo
--------------------------	---

Ejes estratégicos	Objetivos 2013	Órgano Responsable
Estrategia	Seguimiento del Plan de Competitividad Empresarial 2010-2013 (informe 2012) e inicio de la elaboración del PCE 2014-2018	Dirección de Planificación y Estrategia
Innovación	Digitalizar los procedimientos gestores de la ordenación de las empresas y establecimientos turísticos. Con ello lograríamos digitalizar los procesos gestores más significativos del área de Ordenación Turística, teniendo en cuenta que ya tenemos implementada la teletramitación de las ayudas de la Dirección	Dirección de Turismo, Dirección de Servicios
	Digitalizar los procedimientos de los servicios de Seguridad Industrial, Industria, Energía y Comercio del Departamento	Dirección de Servicios, Dirección de Administración y Seguridad Industria, Dirección de Energía y Minas, Dirección de Comercio
Resultados	Adecuar el cuadro de mando de los procesos de ordenación de turismo, dado que en el 2012 se han modificado todos los procesos, pasando de la autorización previa a la declaración responsable. Por ello resulta necesario adecuar el actual cuadro de mando, para conocer las cargas de trabajo de las DD.TT., identificar áreas de mejora y buenas prácticas, etc.	Dirección de Turismo
	Revisar y actualizar la descripción del proceso "Edición de folletos de Turismo"	Dirección de Turismo. La gestión de este proceso implica a BASQUETOUR y a la Dirección de Turismo, por ello en el 2012 se describió dicho proceso y en el 2013 se revisará para incorporar en su formulación mejoras resultantes de la evaluación del 2012

{13}

Departamento u organismo		
Ejes estratégicos	Objetivos 2013	Órgano Responsable
Estrategia	Actualizar Plan de legislatura para la CAE	Emakunde
	Facilitar los mecanismos participativos en el proceso de actualización	Emakunde
	Comunicar a las entidades implicadas y a la ciudadanía el proceso y las formas de participación	Emakunde
	Comunicar los resultados de las evaluaciones desarrolladas e impulsar el uso de los mismos en el proceso de actualización del Plan	Emakunde
	Establecer y desarrollar la estrategia de comunicación del nuevo plan adoptado	Emakunde
Ciudadanía	Desarrollar acciones de comunicación e intercambio continuado con las asociaciones de mujeres sobre sus necesidades y aportaciones	Emakunde
	Desarrollar acciones de comunicación e intercambio continuado con agentes sociales y económicos sobre sus necesidades y aportaciones	Emakunde
	Desarrollar acciones de sensibilización e información a la ciudadanía sobre las políticas desarrolladas y sus resultados – facilitar el acceso a la información vía telemática	Emakunde
	Facilitar vías de recogida de información sobre necesidades, expectativas y valoraciones de la ciudadanía	Emakunde
Personas empleadas	Realizar un seguimiento de las necesidades de capacitación del personal de la institución	Emakunde
	Planificar y desarrollar las actividades de formación para responder a las necesidades detectadas personal	Emakunde
	Valorar y atender a las necesidades de conciliación del personal de la institución	Emakunde
	Desarrollar el plan de comunicación interna e impulsar la implicación del personal en el diseño y desarrollo del conjunto de los programas y actividades de la institución	Emakunde
	Desarrollar mecanismos de incremento del grado de satisfacción de la personas de la organización	Emakunde

Ejes estratégicos	Objetivos 2013	Órgano Responsable
Innovación	Potenciar y facilitar el acceso a la información sobre buenas prácticas de otras organizaciones	Emakunde
	Impulsar un mayor desarrollo y la mejora de las prácticas existentes de trabajo en red con otras administraciones	Emakunde
	Potenciar y facilitar el trabajo en red con entidades reconocidas como colaboradoras en igualdad	Emakunde
Cooperación	Reforzar y mejorar los mecanismos de coordinación existentes en la institución: Comisión Interdepartamental para la igualdad de mujeres y hombres Comisión Interinstitucional para la igualdad de mujeres y hombres Comisión de Seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional para la mejora de la atención a las víctimas de violencia doméstica y agresiones sexuales Comisión Consultiva	Emakunde
Resultados	Mejorar los mecanismos de seguimiento de las políticas de igualdad	Emakunde
	Establecer mecanismos de participación en la valoración de los resultados obtenidos en los procesos de evaluación	Emakunde
	Evaluando sistemáticamente las actividades de sensibilización y/o de formación gestionadas o coordinadas por la institución	Emakunde
	Avanzar en el establecimiento de un sistema de indicadores que dé cuenta tanto de la gestión y desarrollo de las políticas de igualdad como de sus impactos en la sociedad	Emakunde

Departamento u organismo

Instituto Vasco de Estadística-EUSTAT

Ejes estratégicos	Objetivos 2013	Órgano Responsable
Estrategia	Ejecución del Programa Estadístico 2013 y Evaluación del Programa Estadístico 2012	EUSTAT
	Evaluación 2012 y ejecución 2013 de los Planes: Formación y Marketing 2010-2013 e Igualdad entre Mujeres y Hombres 2011-2013	EUSTAT
	Aprobación Plan de Informática y Comunicaciones 2013-2016	EUSTAT
	Análisis de Costes por operación 2013	EUSTAT
	Aumentar el compromiso con el medio ambiente, a través de la realización de al menos 3 acciones medioambientales	EUSTAT
Ciudadanía	Aumentar el conocimiento que tienen los ciudadanos de EUSTAT, medido a través del Estudio de Imagen 2013, respecto al realizado en 2009	EUSTAT
	Cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios 2013 y renovación de su certificación ante AENOR	EUSTAT
	Mejorar el grado de satisfacción de nuestros usuarios, medida a través de la Encuesta de Satisfacción 2013	EUSTAT
	Adaptar los productos a las necesidades de los usuarios y facilitar su acceso a los informantes, a través del aumento del número de tablas estadísticas nuevas y productos específicos	EUSTAT
	Disminuir la carga sobre el informante, medido a través del aumento del número de operaciones con sistema de rotación en la parte muestral y el uso de Registros Administrativos	EUSTAT
	Mejorar la actualización de la información a través de la reducción en el plazo de publicación, respecto al 2012, para algunas operaciones	EUSTAT

Ejes estratégicos	Objetivos 2013	Órgano Responsable
Personas empleadas	Despliegue para el 2013 del Plan de Formación 2010-2013	EUSTAT
	Profundizar en el compromiso con el euskera	EUSTAT
	Aplicación del protocolo definido para el RECONOCIMIENTO de las personas empleadas	EUSTAT
	Mejorar la satisfacción de las personas empleadas, medido a través de la Encuesta del Personal del Eustat	EUSTAT
	Mantener el indicador de satisfacción de 2012 (notable alto) con los cursos de formación	EUSTAT
Innovación	Despliegue del Proceso, definido en 2012, para selección de proyectos de Innovación e ideas innovadoras	EUSTAT
	Elaboración de nuevas metodologías, manteniendo al menos 5 equipos de mejora u ONR (Operaciones No Regulares) y 6 operaciones donde se apliquen nuevas metodologías	EUSTAT
	Incorporar al menos 2 mejoras sustanciales en la WEB	EUSTAT
	Lanzar dos proyectos de I+D+i a través de BECAS	EUSTAT
	Incorporar mejoras sustanciales en el funcionamiento del Hardware, Software y en la Red Informática	EUSTAT
Cooperación	Mejorar la colaboración /cooperación con otros agentes referentes, participando en 8 o más proyectos con OO.EE. (Órganos Estadísticos) y 7 o más proyectos con otros organismos	EUSTAT
	Aumentar la colaboración /cooperación con el INE y otros centros estadísticos., a través de aumentar o igualar a 4 los convenios firmados, tener igual o más de 9 grupos de trabajo en el que participa el INE y mantener 2 o más grupos de trabajo con otros organismos	EUSTAT
	Mejorar la relación con los suministradores de ficheros administrativos a través de la realización de encuentros a iniciativa de EUSTAT	EUSTAT
	Mejorar la implicación de los agentes sociales en la actividad de EUSTAT, mediante el mantenimiento o aumento del número reuniones y presentaciones	EUSTAT
	Mejorar las relaciones con la Universidad a través del mantenimiento o aumento de proyectos en común	EUSTAT
Resultados	Cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico 2012-2015, a través de la fijación y seguimiento de los indicadores 2013	EUSTAT

The logo for the Plan de Innovación Pública (PIP) features the letters 'PIP' in a white, sans-serif font inside a blue speech bubble. A smaller, semi-transparent green speech bubble is positioned to the left of the blue one.

plan de  
innovación  
pública  
berrikuntza  
publikoaren  
plana



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

