



# MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2016

---

## SPRI

## Índice

### **1. Introducción**

### **2. Presentación**

*Quienes somos*

*Qué ofrecemos*

*Misión, Visión y Valores*

*Grupos de interés*

### **3. Enfoque de gestión sostenible**

### **4. Dimensión Económica**

### **5. Dimensión Social**

*Clientes*

*Personas*

*Aliados y Proveedores*

*Sociedad*

### **6. Dimensión Medioambiental**

# 1. Introducción

Esta Memoria pretende servir como instrumento de reflexión y avance sobre el compromiso de la **SOCIEDAD PARA LA TRANSFORMACIÓN COMPETITIVA-ÉRALDAKETA LEHIAKORRERAKO SOZIETATEA, S.A.** (en adelante SPRI) con la sostenibilidad y el gobierno responsable. Constituye el principal mecanismo de comunicación en materia medioambiental, económica y social.

En este camino, los retos de SPRI en esta materia son:

- ***Dimensión económica:***

Continuar prestando servicios de valor añadido y mejorando la eficiencia, para lo cual se están promoviendo equipos de trabajo internos para la mejora de nuestros servicios.

- ***Dimensión social:***

- Gestionar de forma responsable los recursos públicos, aplicando criterios de eficacia, eficiencia y gobierno responsable. Portal de la Transparencia.
- Revisión y mejora del modelo de gestión de riesgos.

- ***Dimensión medioambiental:***

Seguir mejorando nuestro comportamiento medioambiental, reduciendo nuestra generación de residuos, y emisiones, optimizando el uso de recursos.

El presente documento es complementario al Informe de Gobierno Corporativo y al Informe de Actividad elaborados anualmente.

## 2. Presentación

**SPRI** es la Agencia de Desarrollo Empresarial del Gobierno Vasco cuyo objetivo es dar apoyo e impulso al tejido empresarial vasco, fomentando su competitividad y su posicionamiento en el mercado global.

SPRI quiere ser percibida como un elemento innovador de transformación que aporte futuro a las empresas y, con ello, contribuya al mantenimiento de la calidad de vida de los ciudadanos

Dependiente del Departamento de Desarrollo Económico e Infraestructuras (en adelante DDEI), apoya a la empresa vasca, independientemente de su tamaño o sector de actividad, con:

- **AYUDAS en:**
  - Internacionalización.
  - Creación de nuevas empresas.
  - Sucesión de negocios.
  - I+D.
  - Innovación.
  - TICs.
  - Herramientas de financiación.
- **SERVICIOS, Sensibilización y formación en:**
  - Acompañamiento a las empresas en su salida al exterior.
  - Informes Técnicos de calificación a efectos fiscales para proyectos y actividades de I+D.
  - Red EEN. Información y asesoramiento en relación a las políticas y oportunidades de negocio a nivel europeo.
  - Desarrollo de nuevos negocios en la Red.
  - Competencias directivas: elementos clave para una gestión avanzada.
  - Liderazgo efectivo para empresas competitivas.
  - Preparación de directivos para los retos del futuro.
  - Formación y capacitación en el uso de las soluciones TICs para autónomos y microempresas.

Además, SPRI participa activamente en redes y proyectos de carácter local, regional, estatal e internacional con el objetivo de añadir valor y mejorar sus servicios.

La estructura y funcionamiento de los órganos de gobierno de SPRI se recogen en el Informe de Gobierno Corporativo elaborado y publicado anualmente.

## ***Misión, Visión y Valores***

SPRI tiene como **Visión** *“Ser una referencia en Europa como Institución Pública para la transformación competitiva del tejido empresarial”*.

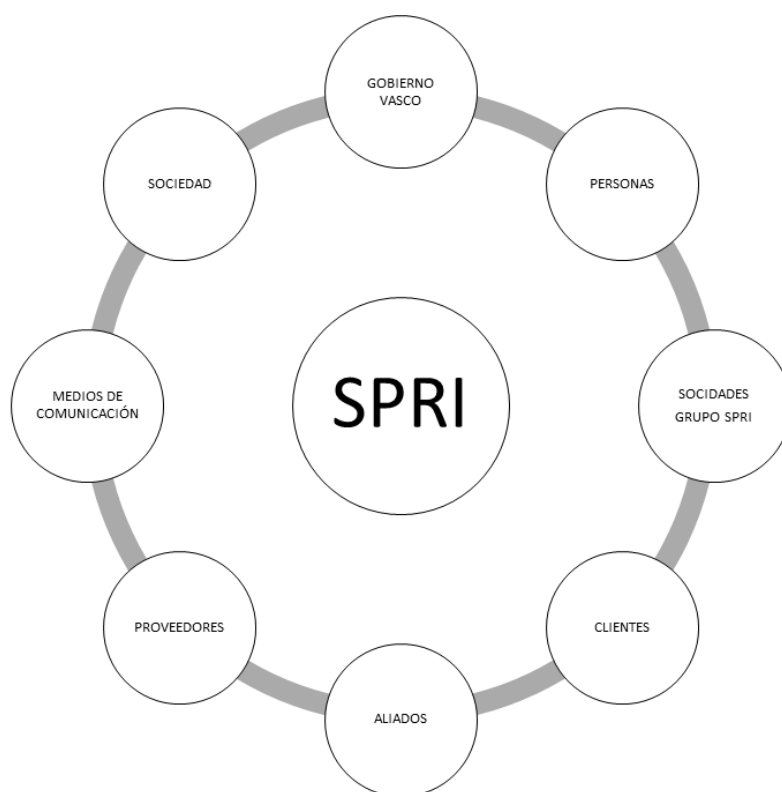
Y su **Misión** es *“Apoyar, impulsar y contribuir a la mejora competitiva de las empresas vascas, colaborando con ello a la generación de riqueza en Euskadi y a la mejora del bienestar de su ciudadanía mediante un desarrollo humano sostenible, en el ámbito de la Política de Promoción Económica del Gobierno Vasco”*.

Los principales **Valores** son:

- *Objetividad.*
- *Eficacia, eficiencia y rentabilidad social.*
- *Dedicación plena, buena fe y ejemplaridad.*
- *Austeridad y honradez.*
- *Transparencia, accesibilidad y confidencialidad.*
- *Participación y cooperación ciudadana.*
- *Ética, responsabilidad y colaboración.*

## Nuestros Grupos de Interés

Entendiendo por grupo de Interés o parte interesada cualquier persona o conjunto de personas, empresas o instituciones que afecta o se ve afectado por sus actividades, en SPRI se han identificado los siguientes:



La interacción con los Grupos de Interés aporta información relevante respecto a la estrategia a seguir. A continuación se presenta unas tablas con los principales Grupos de Interés, sus necesidades y expectativas y la forma de relación mantenida.

| GRUPOS DE INTERES               |           |   |   |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|---------------------------------|-----------|---|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Grupo de Interés                | Dimensión |   |   | Características                                                                                                                                          | Relación con SPRI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| Personas                        | ●         | ● | ● | Equipo Humano que desempeña su actividad profesional en SPRI y contribuyen a hacer realidad sus objetivos.                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Excelencia.</li> <li>• El conocimiento de la plantilla es la principal fortaleza de la actividad diaria de SPRI.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| Gobierno Vasco                  | ●         | ● | ● | Propietario que marca las directrices de la Sociedad                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de estrategias.</li> <li>• Diseño de programas y servicios.</li> <li>• Evaluación de resultados.</li> <li>• Control y seguimiento.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| Otras Administraciones Públicas | ●         | ● |   | Administraciones y organismos públicos de ámbito local, regional, autonómico, estatal o supranacional con potestad normativa sobre la actividad de SPRI. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración en los cambios legislativos.</li> <li>• Permisos, licencias y autorizaciones necesarias para el desarrollo de las actividades.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| Clientes                        | ●         | ● |   | Tejido empresarial vasco, emprendedores o asociaciones que utilizan o han utilizado los servicios profesionales de SPRI.                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Excelencia.</li> <li>• Sistema de gestión certificado bajo las normas ISO 9001, Ekoscan, y Carta de Servicios.</li> <li>• Medición del grado de satisfacción.</li> <li>• Gestión de quejas y reclamaciones.</li> <li>• Comunicación: Web, Newsletters, Alertas, redes sociales,...</li> </ul>                                                                                                                                   |  |
| Aliados y Proveedores           | ●         | ● |   | Personas físicas o jurídicas que proveen a SPRI de los bienes o servicios necesarios para el desarrollo de su actividad.                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Homologación conforme a criterios de calidad y medio ambiente, competitividad económica, cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y cumplimiento de la normativa de contratos del sector público.</li> <li>• Evaluación de los productos y servicios en base a criterios de calidad, precio, plazo de entrega, mejoras,...</li> <li>• Medición del grado de satisfacción de los proveedores estratégicos.</li> </ul> |  |
| Sociedad                        | ●         |   | ● | Infraestructura social externa a SPRI que puede verse afectada por su actividad.                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de campañas de información.</li> <li>• Portal de Transparencia.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| Medios de Comunicación          |           |   | ● | Interlocutor con la Sociedad.                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración en la publicitación de la actividad de SPRI.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |

Dimensión:

● Medioambiental

● Económica

● Social

| GRUPO DE INTERÉS | CANAL DE DIÁLOGO                                                                                                                                                                                                                                         | NECESIDADES / EXPECTATIVAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | RIESGOS IDENTIFICADOS (MATRIZ RIESGOS X PROCESOS)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personas         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación individual.</li> <li>• Reuniones periódicas, planificadas o no, a distintos niveles.</li> <li>• Comité de Empresa</li> <li>• Intranet.</li> <li>• Protocolo de conflictividad interpersonal</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer de la definición de su puesto de trabajo (funciones a desarrollar).</li> <li>• Recibir formación profesional adecuada al puesto de trabajo.</li> <li>• Justa retribución.</li> <li>• Reconocimiento.</li> <li>• Conocer la política de RRHH de la organización.</li> <li>• Compartir Información sobre las empresas.</li> <li>• Atención a sus solicitudes y reclamaciones, analizándolas para aportar soluciones.</li> <li>• Apoyo especializado e información y documentación, general y específica.</li> <li>• Servicio eficiente, orientado y fluido. Es decir, recibir los servicios y productos de manera rápida, precisa, eficaz, de acuerdo a la legalidad vigente, especificaciones y plazos requeridos para poder ejecutar el proceso de forma adecuada y mediante un trato amable.</li> <li>• Claridad y eficacia en el desarrollo y divulgación de la documentación, necesaria para el desarrollo del trabajo diario.</li> <li>• Generación de acciones de difusión de las actividades para el cumplimiento de sus objetivos.</li> <li>• Colaboración para favorecer la comunicación interna.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.3.1 Cultura corporativa.</li> <li>• 3.3.2 Beneficios sociales.</li> <li>• 3.3.3 Estructura de la organización.</li> <li>• 3.3.4 Gestión del desempeño y compensación.</li> <li>• 3.3.5 Programas de abandono y retiro.</li> <li>• 3.3.6 Programas de formación y desarrollo del personal.</li> <li>• 3.3.7 Seguridad y salud.</li> </ul> |



Cont...

| GRUPO DE INTERÉS       | CANAL DE DIÁLOGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | NECESIDADES / EXPECTATIVAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | RIESGOS IDENTIFICADOS (MATRIZ RIESGOS X PROCESOS)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gobierno Vasco         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones trimestrales del Consejo Administración.</li> <li>Reuniones.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desplegar y cumplir con los planes de competitividad definidos.</li> <li>Apoyar la difusión de su estrategia de manera positiva y clara.</li> <li>Apoyo a sectores estratégicos del tejido empresarial vasco</li> <li>Apoyo del tejido empresarial vasco en todos los aspectos (empleo, crecimiento, internacionalización, I+D+i, fomento de la cooperación...)</li> <li>Aumentar la cooperación y colaboración entre el DDEI, el Grupo SPRI y otros organismos.</li> <li>Cumplir las directrices establecidas desde EJ-GV.</li> <li>Rentabilidad económica y social</li> <li>Transparencia en la información y las actuaciones.</li> <li>Impulso a la plataforma spri.eus como herramienta de comunicación y marketing con unos contenidos que difundan la actividad de las áreas operativas.</li> <li>Control periódico de posibles desviaciones.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1.1 Estructura y efectividad del Consejo u órgano de gobierno y de la dirección.</li> <li>1.1.2 Liderazgo, responsabilidad y estructura organizativa.</li> <li>1.1.3 Responsabilidad corporativa y sostenibilidad.</li> <li>1.1.4 Reputación-relaciones con terceros.</li> <li>1.1.5 Gestión del riesgo.</li> <li>2.2.4 Entorno geopolítico.</li> <li>4.1.2 Políticas y procedimientos.</li> <li>5.1.1 Reportes de gestión.</li> <li>5.1.2 Reportes regulatorios y de otra naturaleza al exterior.</li> </ul> |
| Otras Admons. Públicas | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contacto específico en función de las necesidades.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboración.</li> <li>Intercambio de información.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1.4 Reputación. Relaciones con terceros</li> <li>2.2.6 Requerimientos de terceros y socios (aliados)</li> <li>2.4.1 Alianzas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Clientes               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Atención al Cliente.</li> <li>Encuesta anual de satisfacción.</li> <li>Comunicación: Web, newsletter, alertas, redes sociales,...</li> <li>Procesos operativos (Gestión de programas de Ayuda, Servicios para la Transformación Competitiva, Internacionalización).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución de quejas y consultas.</li> <li>Apoyo del tejido empresarial vasco en todos los aspectos.</li> <li>Conocer las políticas y herramientas disponibles en la Administración.</li> <li>Disponer de un socio de carácter temporal.</li> <li>Existencia de un canal adecuado de comunicación.</li> <li>Información actualizada sobre los programas de ayuda y servicios propios y de otros.</li> <li>Prestar servicios de información relevante sobre la CAPV para la toma de decisiones y de Softlanding.</li> <li>Servicio eficiente, orientado, fluido. Es decir, recibir los servicios y productos del Grupo SPRI de manera rápida, precisa y eficaz, y mediante un trato amable, así como el cumplimiento de la normativa vigente.</li> </ul>                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1.4 Reputación. Relaciones con terceros.</li> <li>2.2.4 Entorno geopolítico.</li> <li>2.2.6 Requerimientos de terceros y socios (aliados).</li> <li>2.4.1 Alianzas.</li> <li>2.2.3 Fraude externo.</li> <li>2.4.2 Concentración del negocio.</li> <li>2.4.3 Clientes.</li> <li>2.4.4 Externalización de servicios (Subcontratación).</li> <li>3.5.1 Gestión de contratos.</li> <li>3.6.1 Diseño, producción y calidad del producto.</li> </ul>                                                                |

Cont...

| GRUPO DE INTERÉS      | CANAL DE DIÁLOGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | NECESIDADES / EXPECTATIVAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | RIESGOS IDENTIFICADOS<br>(MATRIZ RIESGOS X PROCESOS)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aliados y Proveedores | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto directo a través de los responsables implicados.</li> <li>• Web- Perfil del contratante</li> <li>• Procesos operativos (Gestión de programas de Ayuda, Servicios para la Transformación Competitiva, Internacionalización).</li> <li>• Encuesta satisfacción proveedores estratégicos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acercar clientes potenciales de sus servicios y facilitar un canal de comunicación y presencia con las empresas vascas.</li> <li>• Atención directa, fluida y preferente de los servicios solicitados. Colaborar estrechamente.</li> <li>• Disponer de la información/documentación necesaria para llevar a cabo la tarea encomendada.</li> <li>• Facilitar las relaciones entre el tejido empresarial y de conocimiento vasco y los inversores potenciales.</li> <li>• Agilidad en los trámites relacionados con las compras.</li> <li>• Clarificación en las especificaciones de los servicios a realizar.</li> <li>• Comunicación fluida.</li> <li>• Conocer las condiciones y requisitos de contratación.</li> <li>• Conocer los criterios de selección que garantizan la concurrencia competitiva.</li> <li>• Cumplimiento de las condiciones de servicio y cobro pactadas (certificados de ejecución, plazos).</li> <li>• Disponer de tiempo de reacción suficiente.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.1.4 Reputación. Relaciones con terceros.</li> <li>• 2.2.6 Requerimientos de terceros y socios (Aliados).</li> <li>• 2.4.1 Alianzas.</li> <li>• 2.4.2 Concentración del negocio.</li> <li>• 2.4.4 Externalización de servicios (Subcontratación).</li> <li>• 3.5.1 Gestión de contratos.</li> <li>• 3.5.3 Protección de datos y gestión de la información.</li> </ul> |

Cont...

| GRUPO DE INTERÉS       | CANAL DE DIÁLOGO                                                                                                                                      | NECESIDADES / EXPECTATIVAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | RIESGOS IDENTIFICADOS<br>(MATRIZ RIESGOS X PROCESOS)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sociedad               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Portal de Transparencia.</li> <li>Web, redes sociales,...</li> <li>Servicio de Atención al Cliente.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocer al Grupo SPRI como interlocutor para cualquier iniciativa empresarial vasca.</li> <li>Conocer las actuaciones derivadas de las políticas del DDEI.</li> <li>Transparencia en la información y las actuaciones.</li> <li>Uso eficiente de los recursos.</li> </ul>                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1.1 Estructura y efectividad del Consejo u órgano de gobierno y de la dirección.</li> <li>1.1.2 Liderazgo, responsabilidad y estructura organizativa.</li> <li>1.1.3 Responsabilidad corporativa y sostenibilidad.</li> <li>1.1.4 Reputación-relaciones con terceros.</li> <li>1.1.5 Gestión del riesgo.</li> <li>1.2.1 Cultura ética</li> <li>2.3.3 Gestión del desempeño</li> <li>3.5.3 Protección de datos y gestión de la información</li> <li>3.7.1 Marcas y reputación de la organización</li> <li>5.1.1 Reportes de gestión.</li> <li>5.1.2 Reportes regulatorios y de otra naturaleza al exterior.</li> </ul> |
| Medios de Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> <li>Área de Comunicación</li> </ul>                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Generar contenidos de puesta en valor del cliente de SPRI, la empresa vasca, en las temáticas relacionadas con la actividad de SPRI que además ayuden a reforzar la imagen de Basque Country en el exterior.</li> <li>Contenidos para poner en valor a la empresa vasca.</li> <li>Recibir información de manera rápida, veraz y actualizada.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1.4 Reputación. Relaciones con terceros.</li> <li>2.2.4 Entorno geopolítico.</li> <li>5.1.1 Reportes de gestión.</li> <li>5.1.2 Reportes regulatorios y de otra naturaleza al exterior.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

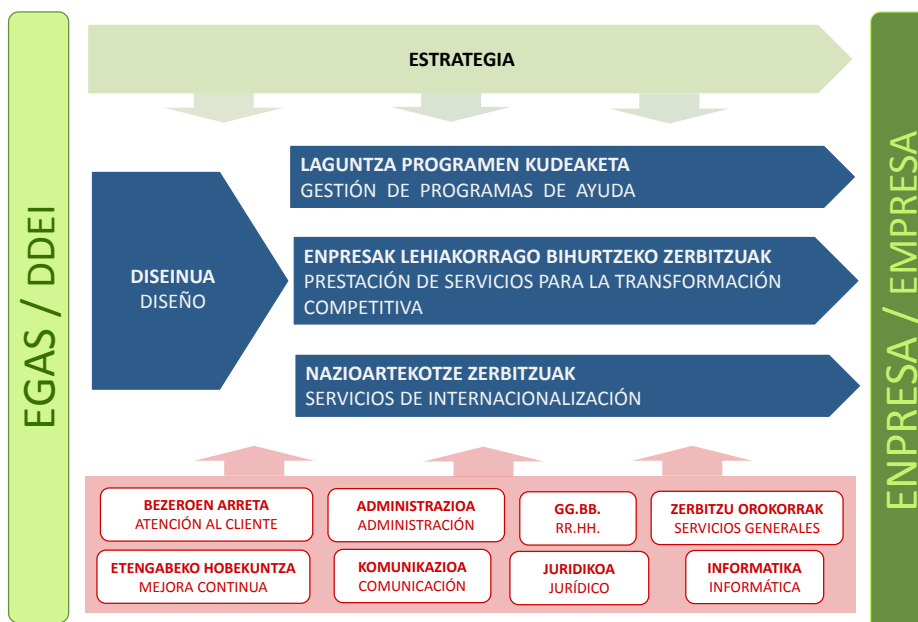
## Estructura Organizativa

Organigrama funcional:



La Dirección General es el máximo órgano ejecutivo de la organización, correspondiéndole la dirección de la gestión empresarial. Para el desarrollo de su función cuenta con la asistencia y el asesoramiento del Comité de Dirección y del Consejo de Administración.

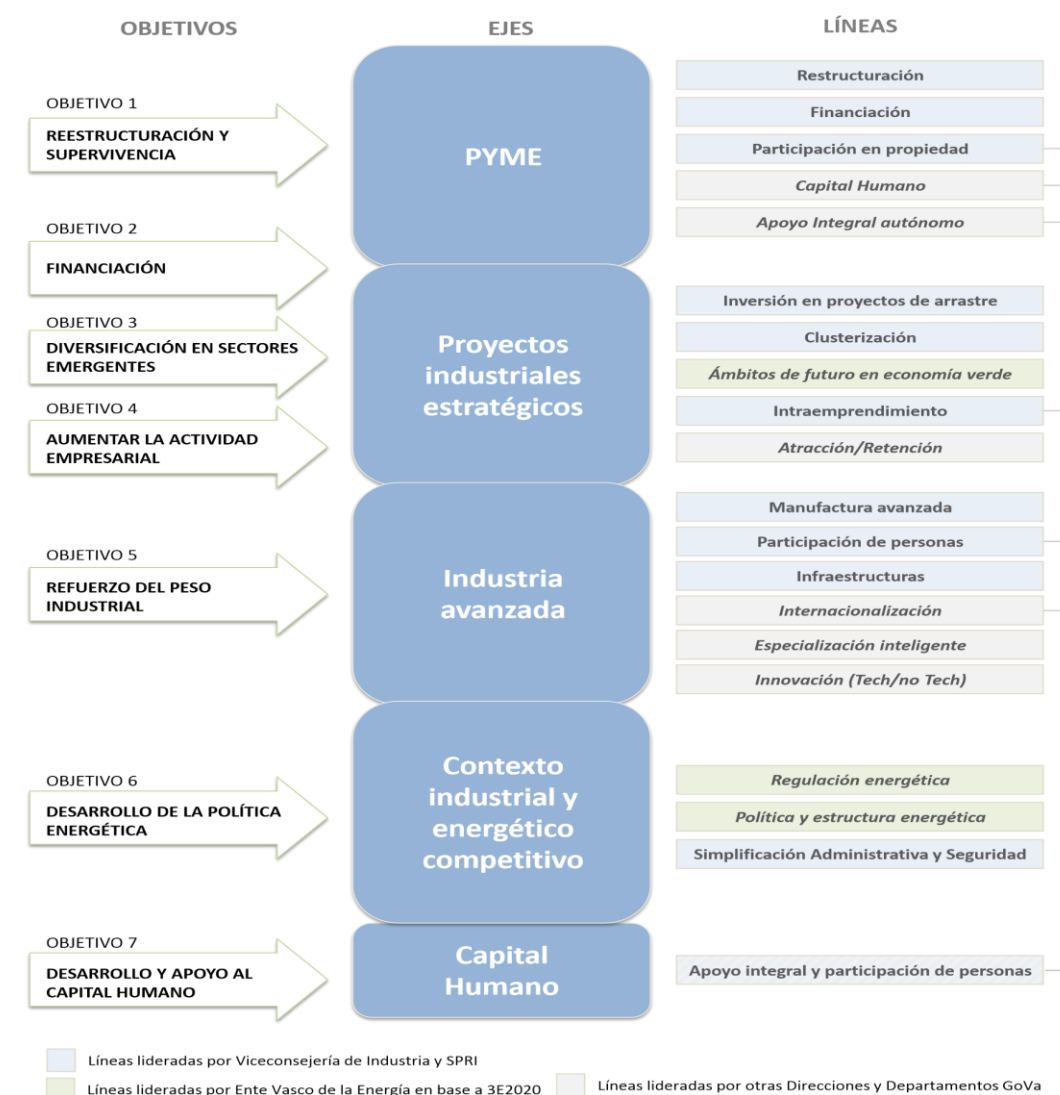
Mapa de Procesos:



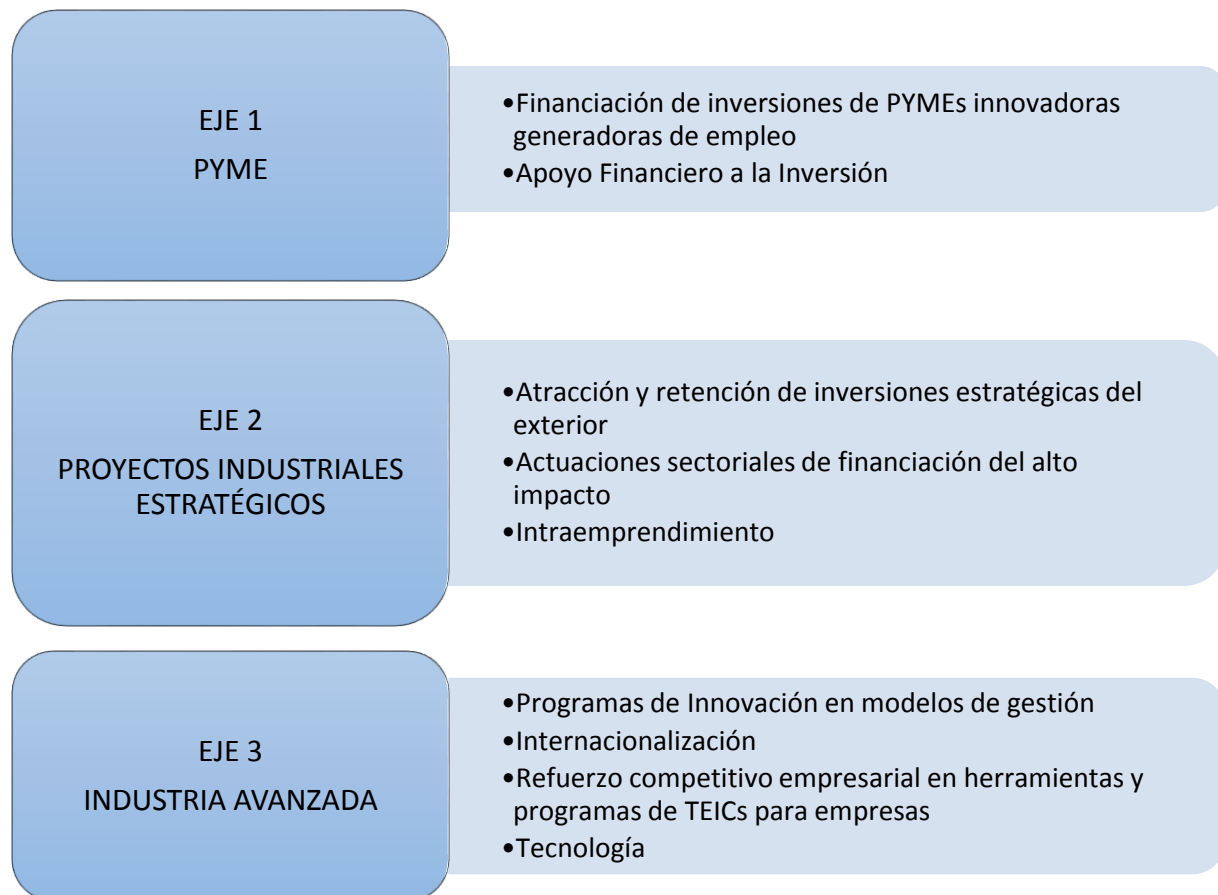
## Retos y objetivos estratégicos

SPRI tiene como objetivo apoyar e impulsar a las empresas vascas a través de los programas y servicios que gestiona y con los que traslada las diferentes políticas del Gobierno Vasco. Es decir, está al servicio de la sociedad vasca, fundamentalmente a través de su tejido empresarial.

Además tiene el compromiso de trabajar por cumplir con los retos marcados en el Plan de Industrialización 2014-2016:



Concretamente SPRI interviene directamente en:



Para llevar a cabo los retos y objetivos estratégicos establecidos, SPRI define y despliega anualmente el Plan de Gestión.

### 3. Enfoque de gestión sostenible

Las sociedades públicas están obligadas a gestionar responsablemente, lo que supone gestionar los recursos públicos con criterios de control del gasto, de eficiencia y de buen gobierno.

Así, la combinación de ambas claves ha permitido obtener resultados identificados en la dimensión económica mediante un esfuerzo en la mejora de la gestión a través de, entre otros:

- Sistema de gestión certificado de acuerdo a las normas ISO 9001.
- Carta de servicios de Atención al Cliente certificada de acuerdo a la norma UNE 93200.
- Sistema de Gestión Medioambiental certificado bajo la norma Ekoscan.
- Web más participativa y accesible.
- Portal de la Transparencia: donde se publica de forma periódica información relacionada con su funcionamiento, planificación y control.
- Código Ético interno, aprobado y publicado en la Web e Intranet.

#### ***Sistema de Gestión***

SPRI cuenta con un Sistema de Gestión que integra todos los ámbitos de gestión: Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales.

Este sistema de gestión, implantado en todas las actividades, se encuentra certificado según la norma ISO 9001 desde 1996, y desde 2011 bajo la norma Ekoscan, y desde 2012 de acuerdo a la norma UNE 93200 Cartas de Servicios.

Tal y como se define en su **Política de Excelencia** *“La Calidad es la satisfacción de nuestros clientes al recibir nuestros servicios, situando a nuestro **Cliente** en el eje central de nuestra actividad. ...íntimamente unida a la calidad del **Equipo Humano** que trabaja con responsabilidad y profesionalidad, con el objetivo de conseguir, mantener y mejorar la calidad de nuestros servicios, dando valor añadido al servicio prestado”*. El cumplimiento de sus requisitos a lo largo de los años, ha permitido asegurar la mejora continua en todas las actividades que se realizan, siendo la gestión por procesos la herramienta para conseguir, mantener y mejorar la calidad de nuestros servicios, evitando ineficiencias y dando valor añadido al servicio prestado.

El compromiso de SPRI con la mejora en la gesti3n se complementa con la necesidad de disponer de un potente, robusto y flexible sistema informático que ha ido adaptándose a la evoluci3n organizativa necesaria para dar respuesta a las necesidades del tejido empresarial vasco de forma eficiente.

La implantaci3n del sistema de **Gesti3n Medioambiental** seg3n la norma Ekoscan, ha supuesto una herramienta fundamental para la sistematizaci3n de la mejora ambiental, en la identificaci3n, cuantificaci3n y priorizaci3n de aspectos ambientales, así como el establecimiento de objetivos. El proceso se cierra con la comunicaci3n a los Grupos de Interés de los resultados de mejora obtenidos.

Por otra parte, la modalidad preventiva elegida en materia de **Prevenci3n de Riesgos Laborales** de SPRI es la del Servicio de Prevenci3n Ajeno (SPA), realizado a trav3s de la Sociedad de Prevenci3n de IMQ Prevenci3n. Las actividades establecidas en el concierto con el SPA incluyen las especialidades de Seguridad, Higiene Industrial, Ergonomía, Psicosociología Aplicada y Vigilancia de la salud.

En 2016 se ha realizado el análisis del sistema de prevenci3n existente a trav3s de un conjunto de requisitos establecidos para tal fin, dando como resultado que de los 13 requisitos analizados, únicamente en uno se ha dado un incumplimiento parcial respecto a la formaci3n de la plantilla, que se ha pospuesto a 2017 cuando paulatinamente se va a ir formando a la plantilla en estos aspectos.

A los clientes de SPRI se les aplica los mismos criterios de seguridad y salud que a la propia organizaci3n, de acuerdo con el sistema de gesti3n de Prevenci3n de Riesgos Laborales interno que se audita externamente. Así mismo, tiene definida la política de Prevenci3n de la empresa accesible a todos los trabajadores a trav3s de la Intranet.

Además, a trav3s del sistema de gesti3n definido se despliegan las actuaciones derivadas de la Guía de Gobierno Responsable y el Manual de Control Interno y Gesti3n de Riesgos del Gobierno Vasco, la gesti3n interna de la Ley Orgánica de Protecci3n de Datos (Ley 15/1999), Transparencia, etc.

Desde la segunda mitad de 2016 se ha llevado a cabo el proceso de adaptaci3n del sistema de gesti3n a la nueva norma ISO 9001:2015 que concluirá con la certificaci3n en el primer semestre de 2017. Entre las principales novedades de la nueva norma destacan: la gesti3n de riesgos, la consideraci3n del contexto de la organizaci3n y todas las partes interesadas o grupos de interés, entre otras..



## ***Sistemas de Control***

SPRI reporta periódicamente la información financiera al Gobierno Vasco (principal accionista) a través de la herramienta de control presupuestario G-67, trasladando igualmente dicha información al Consejo de Administración.

Además, cuenta con un conjunto de mecanismos cuyo objetivo es procurar que todas las actividades se realicen de acuerdo a las normas legales vigentes así como a las normativas y requisitos internos que se establezcan:

- ***Auditorías Internas:***

Anualmente se establece un Plan de Auditorías Internas que incluye toda la actividad de la sociedad.

2016 ha sido un año de transición en el proceso de adaptación del sistema a la nueva norma ISO 9001:2015, por lo que las auditorías internas se han retrasado a los primeros meses de 2017.

La auditoría interna realizada concluyó que el sistema de gestión implantado en SPRI cumple los requisitos exigidos por las normas ISO 9001:2015, Ekoscan, Prevención de Riesgos Laborales, Protección de datos, etc., así como por las directrices y requisitos descritos en el propio sistema y la normativa interna.

- ***Auditorías Externas:***

- *Auditoría ISO 9001*

Anualmente se verifica el grado de madurez del sistema, y el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001. En 2016, la auditoría realizada concluyó que *“el sistema de gestión es eficaz en el cumplimiento de los requisitos de los clientes y los legales aplicables.”*

Se ha señalado como punto fuerte *“la sistemática de control y seguimiento de indicadores de los programas y áreas de SPRI por medio de herramientas informáticas”*. Al mismo tiempo, se detectó una no conformidad de carácter leve y se indicaron 5 observaciones consideradas oportunidades de mejora, que se encuentran implantadas a fecha de este informe.

- *Auditoría EKOSCAN*

La auditoría externa de 2016 ha demostrado que el sistema se encuentra implantado correctamente en su totalidad, no detectándose ninguna no conformidad, y señalando como punto fuerte *“la informatización del proceso de validación de pedidos y facturas de proveedores que ha supuesto una significativa reducción en el consumo interno de papel”*. Además se realizaron 2 observaciones ya implantadas.

- *Auditoría de cuentas por entidad independiente*

SPRI realiza una auditoría externa de su información anual, tanto de las cuentas anuales como del informe de gestión, para lo que contrata una firma de auditoría independiente. El informe de auditoría de las cuentas anuales de 2016 establece que *“las cuentas anuales del ejercicio 2016 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Sociedad al 31 de diciembre de 2016, así como de los resultados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo”*. Si bien, para este ejercicio 2016, se establece una salvedad en el informe de auditoría, como consecuencia de la participación que se mantiene en una empresa Asociada, a través, de una empresa filial. La salvedad descrita es la siguiente: *“La Sociedad tiene una participación indirecta del 45,9% en la sociedad Burtzena Empresa Parkea, S.A., a través de su participación en la sociedad Sprilur, S.A. (en la que ostenta un 93,58% mediante un importe de 196,8 millones de euros al 31 de diciembre de 2016). A la fecha de este informe, el auditor de Burtzena Empresa Parkea, S.A. ha emitido una opinión modificada por una salvedad no cuantificada al no poder cuantificar un deterioro adicional derivado de costes de remediación a incurrir en el desarrollo de suelo para los que no se ha dispuesto de información para evaluar el coste previsible, por lo que no es posible concluir sobre la adecuada valoración de dicha participación al 31 de diciembre de 2016 y en concreto el deterioro adicional a registrar”*.

- *Auditoría del Tribunal Vasco de Cuentas*

El Tribunal Vasco de Cuentas es el órgano encargado de fiscalizar la gestión económica y financiera del sector público de la CAPV, así como de aquellas personas físicas o jurídicas que reciben fondos públicos. El Tribunal ejerce sus funciones por delegación del Parlamento Vasco, actúa con total independencia y debe pronunciarse sobre la legalidad, regularidad y eficacia en el uso y gestión del dinero público. Este Tribunal audita de manera regular a SPRI e incide de forma especial en el adecuado cumplimiento de la Ley de Contratos del Sector Público.

Sus informes se remiten al Gobierno Vasco, al Parlamento Vasco y al Tribunal de Cuentas del Estado. Los informes oficiales están a disposición de la ciudadanía a través de la web de ese organismo: [www.tvcp.org](http://www.tvcp.org)

- *Auditoría y Reporting a la Oficina de Control Económico (OCE) del Gobierno Vasco - Guía para el Gobierno Responsable y del Manual de Control Interno y Gestión de Riesgos*

En 2016 no se ha realizado auditoria por parte de la OCE a la implantación de Guía para el Gobierno Responsable y del Manual de Control Interno y Gestión de Riesgos, aunque trimestralmente se realiza el descargo de actividad.

- *Auditoría LOPD*

Realizada en junio de 2016, se han auditado las siguientes actividades: Escenario de Ficheros, Obligaciones generales, Documento de Seguridad, Principios legales de cumplimiento de la LOPD (Calidad de los datos, Derecho de información en la recogida de los datos, Consentimiento del afectado, Datos especialmente protegidos, Cesión de datos, Acceso a datos por cuenta de terceros), Medidas de Seguridad para todos los tratamientos (Controles de acceso, Incidencias, soportes y trabajos en remoto, Identificación y autenticación, Copias de seguridad), Medidas de seguridad para tratamiento automatizados (Criterio de archivo, Almacenamiento y custodia), y Página Web.

Tras el análisis, se propusieron 3 acciones correctoras (de las que 2 se encuentran implantadas y otra en marcha), y una recomendación de mejora en proceso de ejecución.

- *Auditoria Carta de Servicios de Atención al Cliente de SPRI*

Realizada en septiembre de 2016, concluye que la carta cumple con los requisitos de la norma UNE 93200:2008, no detectando ninguna no conformidad y señalándose como puntos fuertes el cumplimiento de todos los compromisos establecidos en 2016 y que, derivado de la implantación de QlikView, los datos obtenidos son más precisos y reales. Además se han indicado una oportunidad de mejora y 3 observaciones que se encuentran ya implantadas.

- *Evaluación Q-epea Carta de Servicios de Atención al Cliente de SPRI*

Realizada en noviembre de 2016, se obtuvo una puntuación global de 20 puntos sobre un máximo de 24 en el ámbito de Enfoque, despliegue y revisión, y de 18 sobre 22 en Resultados. El equipo evaluador destacó 6 puntos fuertes relacionados con el formato de la carta, el cumplimiento de los compromisos, la publicación desde 2012 de dichos resultados, el grado de resolución de consultas en un 1º nivel de atención y las fichas web de los programas. Además señalaron 9 propuestas de mejora de las que únicamente 2 se encuentran en proceso de ejecución.

- *Certificado BIKAIN Ziurtagiria*

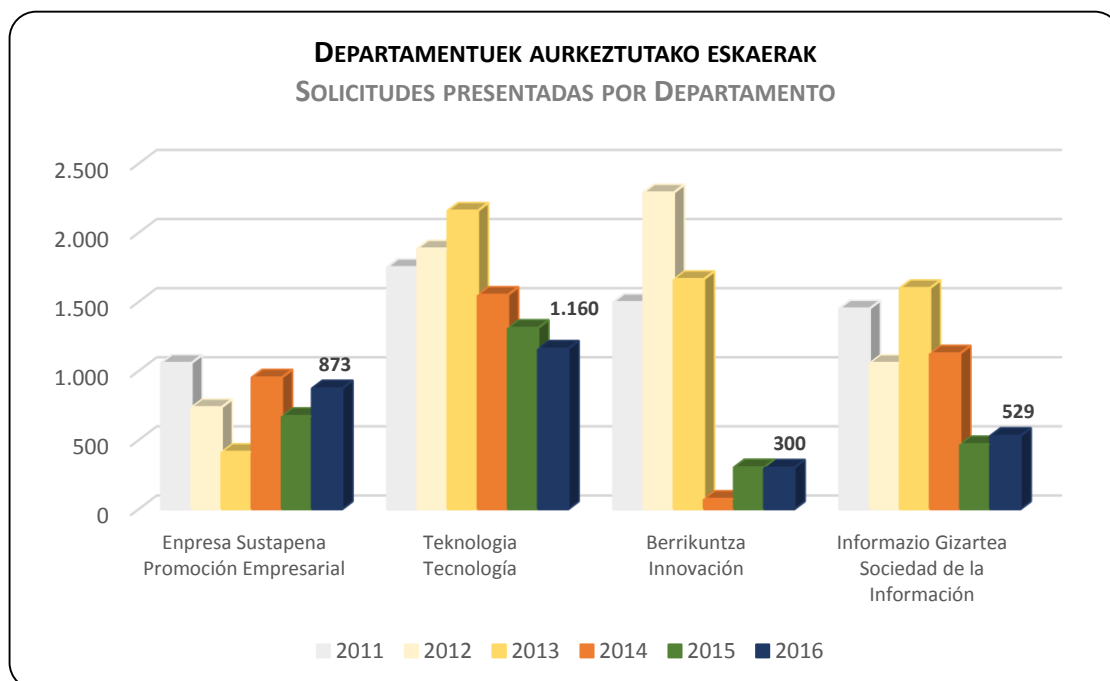
En noviembre de 2015, SPRI obtuvo el Certificado BIKAIN Ziurtagiria, nivel básico. En su informe, el equipo evaluador ha identificado 3 puntos fuertes y 3 áreas de mejora que se encuentran en proceso de ejecución.

## 4. Dimensión Económica

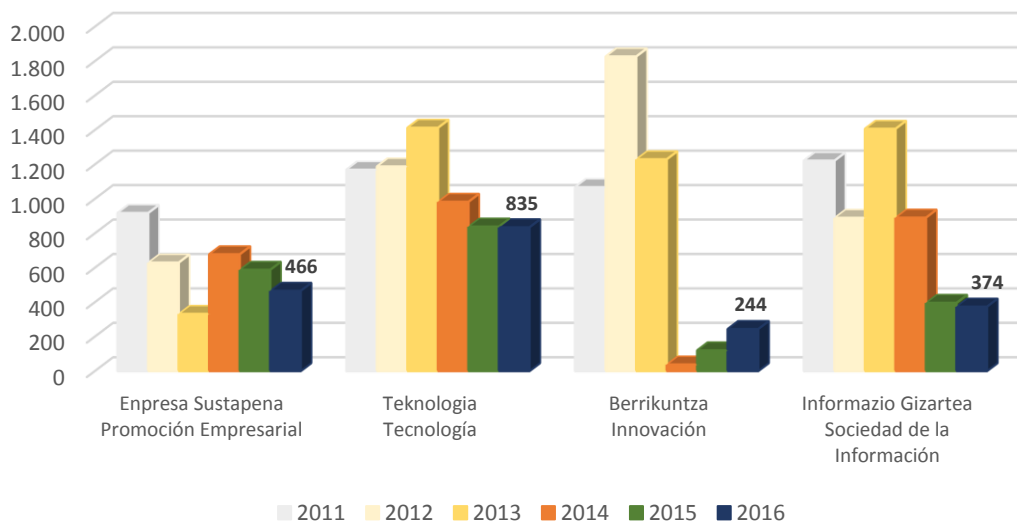
### *SPRI en cifras. Las cifras más representativas*

La actividad de SPRI ha estado marcada por el activo desarrollo y la gestión de actividades en los ámbitos de promoción empresarial, internacionalización e innovación, así como por la puesta a disposición del tejido empresarial vasco de diferentes recursos económicos, a través de sus diferentes programas y sociedades participadas.

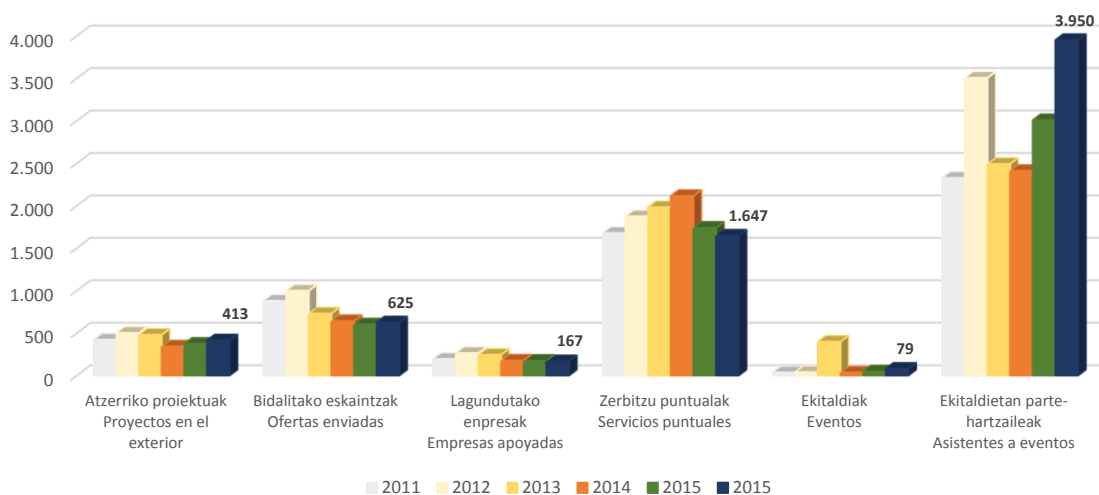
Los resultados de 2016 a nivel global son:



### DEPARTAMENTUEK ONARTUTAKO ESKAERAK SOLICITUDES APROBADAS POR DEPARTAMENTO



### NAZIOARTEKOTZEA INTERNACIONALIZACIÓN



Y en detalle:

### **Área de Tecnología e Innovación:**

- **Tecnología:**

Respecto a los programas de apoyo a la I+D+i de las empresas (Programa HAZITEK Estratégicos y Competitivos), en 2016 se han introducido cambios significativos tanto en la línea de Competitivos (ex Gaitek) como en la de Estratégicos (ex ETORGAI), por lo que el Programa es más selectivo. Los requisitos de control para la presentación y sobre todo para la ejecución que se han implantado han reducido el número de propuestas especialmente con resultado de evaluaciones negativas. El número de proyectos aprobados se ha mantenido en las cifras de 2015 superando ligeramente las previsiones. Las subvenciones propuestas han estado en línea con las previsiones realizadas.

En relación a los programas de apoyo a la RVCTI, en el Programa ELKARTEK (sustituto de los programas ETORTEK y SAIOTTEK), los proyectos presentados han respondido a las previsiones realizadas. Los proyectos aprobados y las subvenciones propuestas han superado las previsiones realizadas de manera significativa. Las previsiones realizadas para el Programa EMAITEK se han cumplido.

La Red EEN ha finalizado 2016 muy por encima de lo previsto en todos los parámetros: nº de boletines, nº de jornadas y asistentes, nº de empresas asesoradas.

Otras actividades realizadas: Se ha mantenido la realización de Informes para la Acreditación de agentes en la RVCTI. Se ha ampliado la colaboración con las Diputaciones Forales en relación a los Informes técnicos de calificación a efectos fiscales. Se ha firmado el contrato del Consorcio EEN con la Unión Europea, y se ha realizado el Informe de monitorización y seguimiento de los Programas de apoyo a la I+D+i.

- **Innovación:**

En los programas e iniciativas gestionadas, se han conseguido los objetivos (por encima o en línea) inicialmente previstos. Se han consolidado los Acuerdos Interinstitucionales: Gobierno Vasco/SPRI y las Diputaciones Forales, en relación con el programa Kudeabide, y del Acuerdo de Colaboración con Garapen (Asociación Vasca de Agencias de Desarrollo).

Además se ha diseñado el programa piloto "Cross Mentoring" que, previsiblemente, se lanzará en 2017. Se ha organizado la 3ª edición del evento Basque Industry 4.0 (reconocido como evento de referencia).

Ante la falta de familiarización de las empresas con algunas de las temáticas de los programas gestionados (participación de los trabajadores, diversificación) se ha desarrollado una intensa labor de difusión y divulgación de las iniciativas.

- **Sociedad de la Información:**

Respecto a los Programas gestionados, en 2016 el programa Industria Digitala ha ido en general bien, pero Basque Industry 4.0 se ha quedado por debajo de las previsiones. Además, se ha diseñado y lanzado el programa Plan de Extensión de redes de banda ancha NGA – Polígonos (PEBA2016).

En relación a los Servicios ofertados desde Sociedad de la Información, la actividad de Empresa Digitala se ha situado ligeramente por encima de lo previsto en nº de asistentes, habiéndose incrementado las actividades hacia empresas industriales y temáticas 4.0. IT Txartela ha cerrado con valores muy altos tanto en usuarios como en certificaciones, debido a las OPEs habidas en 2016. Ha habido continuidad en la actividad dirigida a Micropymes y Autónomos, a través de Mikroenpresa Digitala Formación, Implantalaris y ECommerce. La demanda de formación desciende algo, pero se está recuperando. Por otro lado, se ha dado una alta demanda de los Barnetegis Teknologikok de Industria 4.0.

En 2016 se ha dado una utilización satisfactoria de METAPOSTA por parte de grandes empresas (Mercedes, Michelin, etc.), aunque se sigue con bajo uso desde el propio Gobierno Vasco. El boletín de EUSKADINNOVA cierra el año con más de 39.000 subscriptores y casi 10.000 seguidores en Twitter.

## **Área de Promoción Empresarial:**

- **Emprendimiento y Desarrollo Económico:**

Los programas Ekintzaile, Basquefondo y Renove Maquinaria han ido por encima de las previsiones realizadas y Gauzatu Industria ha cumplido los objetivos, mientras que Gauzatu Implantaciones Exteriores y Sucesión en la microempresa, pequeña y mediana empresa no han alcanzado los objetivos marcados.

- **Iniciativas Estratégicas:**

La principal actuación dentro de la Secretaría Técnica de los Grupos de Pilotaje de Fabricación Avanzada y Energía ha sido la definición de detalle de ámbitos tecnológicos e iniciativas estratégicas de las estrategias correspondientes, Basque Industry 4.0 y Energibasque. Respecto al despliegue de Iniciativas Estratégicas, se han puesto en marcha los Centros de Fabricación Avanzada en Aeronáutica (CFAA) y Eólica (WINDBOX) y se ha definido la Red Conectada de Activos en Fabricación Avanzada. Para posicionar internacionalmente la RIS3Euskadi se ha participado en la Vanguard Initiative, se han coordinado los Grupos de Trabajo de Marine Renewables Energies y Smart Grids de la plataforma S3 de la Comisión Europea y se ha gestionado el Stand de la Bioregión vasca



en BIO USA, San Francisco. Además, se ha participado en el análisis de desempeño económico de la provincia de Córdoba, Argentina, realizado por la OCDE.

- **Invest in the Basque Country:**

De 72 proyectos gestionados en 2016, 22 provienen de años anteriores (largos procesos de maduración). Se ha producido un incremento de proyectos en sectores prioritarios RIS 3 (51%) y se mantienen los proyectos singulares (33%). La finalidad principal de los proyectos gestionados es el desarrollo de planta productiva (54%) y destacan 17 unidades de I+D+i empresariales. La motivación principal para considerar Euskadi como destino de inversión sigue siendo la proximidad a mercados o clientes de interés y nuestro entorno industrial. Los países de origen prioritarios son Estados Unidos, Alemania y Reino Unido. Y los sectores principales son: TEICs, Energía, Automoción, Bio/Micro/Nano.

- **Estudios y Cluster:**

Las principales actuaciones han sido entre otras la consolidación de la representación y participación en redes y proyectos internacional (EURADA y ADRs, TCI, ALERTA) y la aprobación de un proyecto INTERREG sobre mejora de políticas de clúster y RIS3 (CLUSTER S3). Lanzamiento de Acciones en Cooperación entre asociaciones, continuar dinamizando los procesos de convergencia de asociaciones (Logística, Contenidos Digitales, etc.), así como la consolidación del trabajo con ORKESTRA en proyecto CLUSTER S3 y ClusterDay.

### **Área de Internacionalización:**

AFRICA Y ORIENTE MEDIO: Lo más destacado ha sido: el viaje Institucional a Sudáfrica liderado por la Consejera DDEI, la jornada Oportunidades de Negocio en Irán con el Embajador de Irán en España y la Consejera DDEI, y la misión inversa con los principales grupos industriales de Irán en Euskadi (sectores ferroviario, automoción, fundición, acero).

ASIA: los principales hitos de 2016 han sido: la reunión bilateral Consejera con Embajador de Corea, las visitas de la delegación Parque de Kunshan a Mondragón Corporation, Trade Commissioner de Australia para Europa a Euskadi, o la delegación de Invest in Hon Kong, la apertura de oficina Zhong de Metal en Bilbao, y el aumento del ámbito de la oficina de Singapur a mercados taiwanés y coreano, entre otros.

EUROPA: en 2016 se han superado los objetivos de esta área en todos sus indicadores. Concretamente se han realizado un 37% más de proyectos que lo previsto. Además, se ha recibido una delegación alemana de Bavaria formada por una parte institucional y otra empresarial y de una delegación de 40 austríacos pertenecientes a diversos ámbitos de la economía austríaca.

LATINOAMÉRICA: cabe destacar la misión Institucional/Comercial a Colombia, la firma del Convenio de Colaboración PTP/SPRI en Bogotá, la misión Inversa de Formación en Euskadi para Autoridades Municipios de Colombia, el Encuentro Empresas Vascas Implantadas en Colombia, Argentina, Chile y Brasil, la misión Inversa Institucional y Empresarial de la Región de Cundinamarca, la misión Inversa SEBRAE y UNIVERSIDAD DE UBERLANDIA, la misión Institucional a Cuba, visitas: Ministro de Industria, Viceministro de Energía y Minas, Dtor. Gral. Ministerio de la Construcción, Presidente Cámara de Comercio de Cuba, entre otras.

NORTEAMÉRICA: 2016 ha sido un año de consolidación de estructura en México, país prioritario para la estrategia de internacionalización del Gobierno Vasco, y de transición en Estados Unidos. En su conjunto, se ha crecido un 34% en proyectos. En México se ha crecido un 27% en proyectos. En Estados Unidos se ha crecido también un 26% en proyectos.

Respecto a las ACCIONES COMERCIALES (MUNDURA BEGIRA / INTERGUNE+ 2016), cabría destacar que durante 2016 se han celebrado más del doble de eventos esperado, superando la previsión en un 125%. De la misma manera el número de asistentes ha cuadruplicado el objetivo previsto. Se ha participado en el evento MUNDURA BEGIRA, con la presentación del Consorcio Vasco de Internacionalización. Por su parte, INTERGUNE+ 2016, evento en el que han participado 43 representantes de la Red Exterior, 40 expositores, y se ofrecieron 16 conferencias relacionadas con la internacionalización.

Finalmente, respecto a MULTILATERALES, a lo largo de 2016 se han mantenido reuniones y contactos con 21 empresas y organismos, se ha organizado la Jornada Oportunidades de Negocio con BID y BM para el sector de Consultoría e Ingeniería (AVIC) en el marco de Intergune, entre otros.

## **Servicios corporativos: Comunicación, Secretaría General y Servicios de Apoyo**

La actividad desarrollada por los servicios corporativos se encuentra muy ligada a lo descrito en los puntos anteriores:

- **Comunicación:**

www.spri.eus ha sido el principal medio de comunicación en 2016, consolidándose todas las plataformas on line. Se han dado los primeros pasos para la puesta en marcha de las plataformas basqueindustry.eus, Invest in the Basque Country y abrir las páginas web propias en idioma local para las oficinas de la Red Exterior con objetivos Invest, se ha consolidado la gestión de inscripciones de eventos desde spri.eus y coordinación desde el SAC, así como la plataforma para el envío de boletines temáticos y corporativos.

La actividad en las herramientas y canales de comunicación ha sido en 2016: Up Euskadi (Emprendimiento), 10.664 suscriptores, Expanding News (Internacional) 12.588 suscriptores, Invest in the Basque Country 11.343 suscriptores, Newsletter general de SPRI, 31.869 suscriptores, ADI! (boletín de eventos e inscripción), 36.291 suscriptores, y Basque Industry 4.0 31.573 suscriptores. Respecto a las redes sociales: en Twitter se ha pasado en 2 años de 200 seguidores a casi 6.500, LinkedIn tiene más de 3.400 seguidores, y YouTube tiene 1.736 seguidores.

- **Secretaría General:**

En 2016, la actividad de Secretaría General se ha centrado en la gestión de las irregularidades y reintegro de anticipos por incumplimiento de normativas o proyectos, la supervisión jurídica de las normativas de los programas, seguimiento de los concursos de empresas con las que SPRI mantiene créditos, elaboración o en su caso, supervisión de diferentes convenios, entre otras.

- **Servicios de Apoyo:**

En 2016, destacan las siguientes actuaciones:

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:** Se ha renovado la certificación de la Carta de Servicios, la mejora del sistema de seguimiento de los indicadores, y el mantenimiento y elaboración de nuevas fichas de programas publicadas en la Web.

**INFORMÁTICA:** adaptación del sistema Platea de Gobierno Vasco, desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas para programas de ayudas (Ekintzaile, PEBA,...), nueva plataforma de gestión programas de tecnología, Base de Datos para Invest in the Basque country, la implantación nueva Intranet, entre otras.

**SERVICIOS GENERALES:** las principales actuaciones han sido la realización del estudio de evaluación del nuevo lay-out a desarrollar en 2017, la renovación del certificado medioambiental Ekoscan y de las marcas comerciales, la revisión de las coberturas de seguros (plantilla, consejeros,...) y la gestión de prevención de riesgos laborales.

**RECURSOS HUMANOS:** gestión de los procesos de contratación de personal, apoyo a los servicios jurídicos en los procesos judiciales del Grupo SPRI, relaciones con el Comité de Empresa, elaboración perfiles profesionales, y diseño del modelo de contratación de becarios/as.

**ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS:** gestión de la licitación del servicio de auditoría cuentas para las sociedades del Grupo SPRI, y las actuaciones con auditores sobre cambios de criterio contables en Sociedades del Grupo.

**GESTIÓN Y MEJORA CONTINUA:** análisis de situación e inicio de las acciones encaminadas a la adaptación del sistema a la nueva normativa ISO 9001 2015 y formación a toda la plantilla, todo ello con recursos internos. Renovación de todos los certificados de calidad de la Sociedad.

*Fuente: Informe Revisión del Sistema 2016 e Informe Anual 2016*

## ***Valor económico directo generado y distribuido***

A continuación recogemos los principales indicadores de desempeño económico de la sociedad:

|                                                                                    | 2016                | 2015                |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|
| <b>Valor económico directo generado (VEG)</b>                                      | <b>31.644.779</b>   | <b>39.271.195</b>   |
| Importe neto de la cifra de negocios                                               | 1.059.478           | 985.070             |
| Prestaciones de servicios                                                          | 334.585             | 263.701             |
| Dividendos recibidos por participaciones                                           | 724.893             | 721.369             |
| Otros ingresos de explotación                                                      | 30.582.440          | 38.273.571          |
| Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio                | 30.582.440          | 38.273.571          |
| Ingresos accesorios                                                                | -                   | -                   |
| Ingresos financieros                                                               | 2.861               | 12.554              |
| De valores negociables y otros instrumentos financieros                            | 2.861               | 12.554              |
| <b>Valor económico directo distribuido (VED)</b>                                   | <b>(31.355.613)</b> | <b>(39.444.550)</b> |
| Costes operativos                                                                  | (25.848.827)        | (34.431.406)        |
| Servicios exteriores                                                               | (8.814.548)         | (8.396.750)         |
| Otros gastos de gestión corriente                                                  | (17.418.479)        | (25.108.387)        |
| Pérdidas, deterioro y variación provisiones por operaciones comerciales            | -                   | (926.269)           |
| Otros resultados                                                                   | 384.200             | -                   |
| Salarios y beneficios sociales para empleados                                      | (5.402.769)         | (4.828.545)         |
| Sueldos, salarios y asimilados                                                     | (4.459.158)         | (3.904.759)         |
| Cargas sociales                                                                    | (943.611)           | (923.786)           |
| Gastos financieros                                                                 | 116.000             | -                   |
| Por deudas con empresas del Grupo y asociadas                                      | (637.693)           | (619.120)           |
| Imputación de subvenciones de carácter financiero                                  | 753.693             | 619.120             |
| Diferencias de tipo de cambio                                                      | -                   | -                   |
| Administración                                                                     | (220.017)           | (184.599)           |
| Tributos                                                                           | (8.983)             | (11.245)            |
| Impuestos sobre beneficios                                                         | (211.034)           | (173.354)           |
| <b>Valor económico retenido (VER)</b>                                              | <b>(12.218.431)</b> | <b>(16.312.995)</b> |
| Amortizaciones                                                                     | (130.910)           | (185.272)           |
| Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros e inmovilizado | (12.087.521)        | (16.127.723)        |

*Nota VER calculado como la suma de las amortizaciones y deterioros estimados.*

Los balances de SPRI a 31 de diciembre de 2016 y 2015 auditados se muestran a continuación:

| ACTIVO                                                      |             |             | PASIVO                                       |             |             |
|-------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------------------------------|-------------|-------------|
|                                                             | 2016        | 2015        |                                              | 2016        | 2015        |
| Activo no corriente                                         | 406.943.362 | 396.309.886 | Patrimonio neto                              | 392.420.706 | 382.228.030 |
| Inmovilizado material                                       | 123.403     | 181.512     | Fondos Propios                               | 389.141.877 | 378.406.542 |
| Inversiones inmobiliarias                                   | 1.208.115   | 857.725     | Subvenciones, donaciones y legados recibidos | 3.278.829   | 3.821.488   |
| Inversiones en empresas del Grupo y asociadas a largo plazo | 362.492.528 | 349.367.398 |                                              |             |             |
| Inversiones financieras                                     | 41.844.217  | 44.417.118  |                                              |             |             |
| Activos por impuesto diferido                               | 1.275.099   | 1.486.133   | Pasivo no corriente                          | 23.169.233  | 22.742.574  |
| Activo corriente                                            | 14.960.105  | 14.212.168  | Pasivo corriente                             | 6.313.528   | 5.551.450   |
| Deudores                                                    | 4.267.858   | 9.017.067   |                                              |             |             |
| Inversiones en Empresas del Grupo y Asociadas               | -           | -           |                                              |             |             |
| Periodificaciones                                           | -           | -           |                                              |             |             |
| Efectivo                                                    | 10.692.247  | 5.195.101   |                                              |             |             |
| Total activo                                                | 421.903.467 | 410.522.054 | Total patrimonio neto y pasivo               | 421.903.467 | 410.522.054 |

| Subvenciones de explotación                                                               | 2016              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Subvenciones del Gobierno Vasco para la cobertura de los costes de gestión de programas   | 13.163.961        |
| Subvenciones del Gobierno Vasco concedidas a empresas del Grupo y asociadas por programas | 2.898.206         |
| Cobertura de subvenciones del Gobierno Vasco concedidas a terceros por programas          | 14.520.273        |
| Otras subvenciones de explotación                                                         | -                 |
| <b>TOTAL</b>                                                                              | <b>30.582.440</b> |

Así mismo, como fuente de financiación recibida por la Sociedad, destaca las aportaciones de capital recibidas. El capital social de la Sociedad está representado al 31 de diciembre de 2016 por 4.596.326 acciones nominativas de 100 euros cada una. Al cierre de 2015 el capital social de la Sociedad estaba formado por 4.369.680 acciones nominativas de 100 euros de valor nominal cada una. El detalle de los accionistas y su participación en el capital al 31 de diciembre de 2016 y 2015 es el siguiente:

| <b>Capital Social</b>           | <b>% Participación<br/>2016</b> | <b>Valor Nominal<br/>2016</b> | <b>% Participación<br/>2015</b> | <b>Valor Nominal<br/>2015</b> |
|---------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| Hacienda General del País Vasco | 99,10%                          | 455.494.500                   | 99,04%                          | 432.829.900                   |
| Kutxabank, S.A.                 | 0,90%                           | 4.138.100                     | 0,96%                           | 4.138.100                     |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>100%</b>                     | <b>459.632.600</b>            | <b>100%</b>                     | <b>436.968.000</b>            |

Con fechas 22 de junio de 2016 y 28 de diciembre de 2016 la Junta General de Accionistas de la Sociedad aprobó sendas ampliaciones de capital por importe de 15.664.600 euros y 7.000.000 euros, mediante la emisión de 156.646 y 70.000 acciones nominativas de 100 euros de valor nominal cada una. Dichas acciones fueron suscritas y desembolsadas íntegramente por la Hacienda General de la Comunidad Autónoma de Euskadi tras la previa renuncia realizada por el resto de accionistas del derecho de suscripción preferente.

## Personas

El número medio de personas empleadas durante los dos últimos ejercicios, detallado por categorías, es el siguiente:

|                                   | Nº de personas empleadas al final del ejercicio (*) |           |           |           |           |           |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                                   | 2016                                                |           |           | 2015      |           |           |
|                                   | Hombres                                             | Mujeres   | Total     | Hombres   | Mujeres   | Total     |
| Director General (Decreto 130-99) | 1                                                   | 0         | 1         | 1         | 0         | 1         |
| Comité de Dirección               | 5                                                   | 1         | 6         | 5         | 1         | 6         |
| Técnicos Superiores               | 24                                                  | 17        | 41        | 26        | 14        | 40        |
| Técnicos Medios                   | 6                                                   | 7         | 13        | 2         | 4         | 6         |
| Administrativos                   | 3                                                   | 8         | 11        | 4         | 11        | 15        |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>39</b>                                           | <b>33</b> | <b>72</b> | <b>38</b> | <b>30</b> | <b>68</b> |

(\*) Incluye el personal con contrato de relevo.

El Consejo de Administración al cierre del ejercicio 2016 está formado por 15 personas, de las cuales 7 son mujeres.

En paralelo, los beneficios sociales que la organización mantiene supusieron en 2016 el siguiente importe:

| Beneficios sociales                       | Importe € |
|-------------------------------------------|-----------|
| Prima anual Seguro vida                   | 27.460    |
| Aportaciones anuales EPSV Itzarri         | -         |
| Préstamos al consumo entregados en el año | -         |



## ***Aliados y Proveedores***

SPRI tiene establecidos convenios y participa en redes con las que ha desarrollado **alianzas** con el objetivo de añadir valor y mejorar sus servicios. Entre éstas, destacan: Foro ADR (Asociación Española de Agencias de Desarrollo), EURADA (European Association of Development Agencies), EEN (European Enterprise Network), Q-epea (Euskal Erakunde Publikoak Bikaintasunerantz-Entidades Públicas Vascas por la Excelencia), Euskalit (Fundación Vasca por la Excelencia), TCI-Network (The Competitiveness Initiative), AFM (Asociación de Fabricantes de Máquina Herramienta), OSALAN (Laneko Segurtasun eta Osasunerako Euskal Erakundea-Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laboral), etc.

SPRI cuenta con **proveedores** de carácter estratégico ya que desarrollan servicios ligados directamente a sus clientes y mantienen un trato directo con el mismo, siendo pieza clave de los productos que ofrece.

SPRI forma parte del sector público por lo que le es de aplicación la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP). En este marco, cuenta con unas instrucciones internas en materia de contratación que tienen por objeto regular los procedimientos internos de SPRI para la adjudicación de los contratos no sujetos a regulación armonizada, de forma que quede garantizada la efectividad de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, así como que el contrato se ha adjudicado a quien presente la oferta económicamente más ventajosa, dando con ello pleno cumplimiento al mandato del TRLCSP. Estas instrucciones se encuentran publicadas, dentro del apartado “Perfil del contratante” de la web. En este apartado se publican el anuncio de las licitaciones, el pliego y la adjudicación del contrato, además de la posibilidad de suscripción de alertas, y un documento de apoyo en las relaciones de los proveedores con SPRI.

El sistema de gestión de proveedores seguido por SPRI incorpora procesos de alta y homologación; evaluación y valoración y actividades de formación, control y seguimiento de las contrataciones.

En 2016, SPRI ha realizado compras a un total de 309 proveedores, con la fuerza tractora que ello supone, de los cuales 91 pueden considerarse significativos al haber superado un volumen de contratación de 18.000 euros.

El plazo medio ponderado de pagos de facturas a proveedores, durante los dos últimos ejercicios, ha sido el siguiente:

|                                          | Pagos realizados y pendientes de pago en la fecha de cierre del ejercicio |         |           |         |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------|-----------|---------|
|                                          | 2016                                                                      |         | 2015      |         |
|                                          | Importe                                                                   | %       | Importe   | %       |
| Realizados dentro del plazo máximo legal | 7.089.786                                                                 | 70,15%  | 6.621.515 | 70,63%  |
| Resto                                    | 3.016.129                                                                 | 29.85%  | 2.752.839 | 29,37%  |
| Total pagos del ejercicio                | 10.105.915                                                                | 100,00% | 9.374.354 | 100,00% |
| PMPE (días) de pagos                     | 27                                                                        |         | 25        |         |

Cabe destacar que en el ejercicio 2016 no se han realizado compras a ningún proveedor por un porcentaje superior al 10% del volumen de compras global.

## Cientes

Para analizar el impacto que SPRI ha causado en la sociedad, sólo hay que hacer un análisis de los resultados que se han generado como consecuencia de la gestión de los productos y servicios ofrecidos.

Es fundamental remarcar la **misión** de SPRI, “Apoyar, impulsar y contribuir a la mejora competitiva de las empresas vascas, colaborando con ello a la generación de riqueza en Euskadi y a la mejora del bienestar de su ciudadanía mediante un desarrollo humano sostenible, en el ámbito de la Política de Promoción Económica del Gobierno Vasco”, para comprender que el 100% de los servicios y programas que se ofrecen son programas de desarrollo enfocados a la comunidad local.

A continuación adjuntamos los datos cuantitativos de 2016, en cuanto al importe de las ayudas gestionadas por área, y cómo todo ello se traduce en conseguir una Euskadi más avanzada, productiva y competitiva.

| Programas de ayuda | Proyectos aprobados | Importe de ayuda gestionada MILL. € |
|--------------------|---------------------|-------------------------------------|
| Financiación       | 278                 | 34,81                               |
| Emprendimiento     | 188                 | 2,27                                |
| TIC's              | 374                 | 5,57                                |
| Tecnología         | 835                 | 146,65                              |
| Innovación         | 112                 | 2,66                                |
| <b>TOTAL</b>       | <b>1.787</b>        | <b>191,95</b>                       |

*Fuente: Informe de Actividad y control de gestión 2016*

Estos programas han apoyado, durante el ejercicio 2016, proyectos en más de 1.600 empresas distintas en la CAPV.

Los programas de ayuda gestionados en 2016 tienen un claro impacto en la sociedad vasca que se traduce en que los proyectos apoyados consiguen:

- Movilizar inversiones de carácter privado por más de 332 millones de euros.
- Inducir el mantenimiento de más de 8.300 empleos y la creación de más de 700 puestos de trabajo.
- Generar contrataciones de servicios de consultoría por valor de casi 17 millones de euros.

## 5. Dimensión Social

### *Clientes*

Este Grupo de Interés engloba a todo el tejido empresarial vasco, emprendedores o asociaciones que utilizan o han utilizado los servicios profesionales de SPRI.

Desde la perspectiva de la seguridad del cliente, todos los programas de SPRI están sujetos a un proceso que abarca todas las actividades, documentos, etc., que es necesario realizar antes de poner a disposición de los beneficiarios los programas y servicios de apoyo. En la práctica, todo lo que hay que hacer, antes de la fecha de apertura del plazo de solicitudes.

Antes de ser aprobado por el Consejo de Administración y ofrecido a la empresa vasca, los programas y servicios se encuentran supervisados por el departamento jurídico de SPRI y por la Oficina de Control Económico del Gobierno Vasco, para asegurar que cumplen con los requisitos legales. Esto permite disponer de un mayor control sobre el cumplimiento de la regulación legal o sobre los códigos voluntarios que se van adoptando.

SPRI dispone de diversos mecanismos de comunicación con los clientes para informarles sobre el servicio, proyectos en curso y para recoger información sobre incidencias, reclamaciones y satisfacción del mismo.

La web de SPRI es una herramienta de comunicación y un canal directo con vocación de ser útil sobre todo a la empresa vasca. Pretende ser un espacio comercial y de comunicación eficaz que incorpora a las redes sociales como herramienta de comunicación y participación.

Este dominio de SPRI en Internet está concebido como un gestor de contenidos interesantes e incluso necesarios para la empresa vasca. Como medio de comunicación que es, recoge todos los contenidos informativos de la gestión de todas y cada una de las diferentes áreas de gestión del Grupo SPRI (Industria 4.0, Invest in the Basque Country, Tecnología, Innovación, Emprendimiento, Internacionalización, Fabricación Avanzada e Infraestructuras). Dichos contenidos son difundidos por los diversos canales de comunicación (boletines generales y sectoriales y redes sociales) y contienen noticias, grabaciones de entrevistas radiofónicas exclusivas a todo tipo de empresas vascas, grabaciones en video de jornadas elaboradas para ellos y documentación presentada en esos mismos eventos.

Todo ello forma parte del Banco de Contenidos de la web y están elevados a las diversas redes sociales que multiplican la difusión de los mismos.

Sustentados en la propia [www.spri.eus](http://www.spri.eus), en la actualidad el Grupo SPRI cuenta con los siguientes boletines de noticias:

- Por una parte, el Newsletter de SPRI, mensual, con una recepción de más de 30.000 direcciones y en las que se incluye todo aquello que en el momento del envío puede ser de interés para la empresa vasca y que nace de SPRI: Ayudas y Servicios, agenda de eventos, noticias, y las citadas grabaciones de entrevistas y de los diversos eventos.
- Por otra, la difusión e inscripción a los múltiples eventos, se ha dejado de hacer de manera invasora para las empresas vascas y se ha creado un boletín específico de eventos denominado Adi Alerta, en el que se concentran las jornadas de más interés, se vinculan a [www.spri.eus](http://www.spri.eus) para su más fácil inscripción, y se ofrece a los empresarios y empresarias vascas con un lenguaje más cercano y atractivo.
- UPEuskadi!: dedicado al emprendimiento e intraemprendimiento
- Euskadinnova: Noticias de Innovación
- Expanding News: Noticias de Internacionalización
- Invest in the Basque Country: boletín para captar inversiones extranjeras
- Basque Industry 4.0: Contenidos de Industria 4.0

Los expertos indican que los ratios de apertura que definen como más efectiva y válida la difusión para este tipo de boletines deben situarse entre el 20 y el 40% de los mismos. Pues bien, en el caso de los dos que se citan el ratio de apertura de boletines está entre el 22 y el 35%, es decir estamos hablando de un impacto ya efectivo en los dos primeros meses de vida de la iniciativa.

### ***Servicio de Atención al Cliente (SAC)***

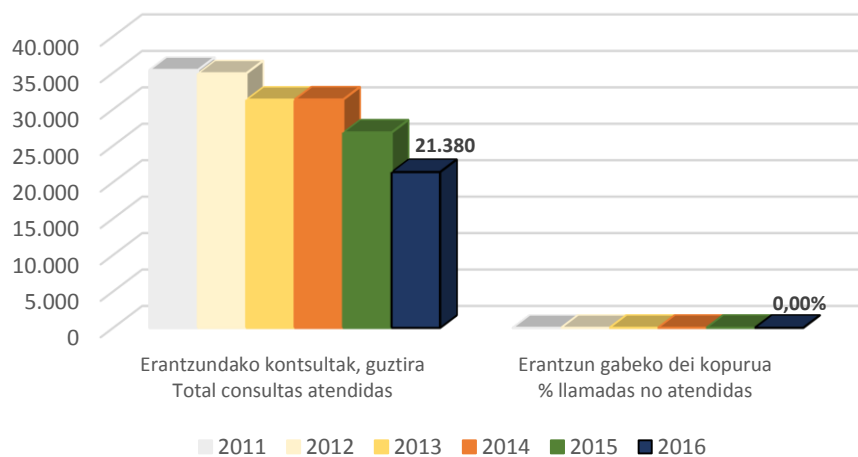
El Servicio de Atención al Cliente ofrece, de manera inmediata, una información completa sobre los programas y servicios gestionados por SPRI mediante los canales presencial, telefónico y telemático. Además, el ser un servicio de atención centralizado supone una mejora en la gestión interna y un uso más eficiente de los recursos internos.

En el apartado Atención al cliente de la web de SPRI hay disponible un breve formulario para que el cliente envíe posibles sugerencias y/o reclamaciones, así como una breve encuesta de satisfacción con el servicio. Por otro lado, el propio Servicio de Atención al Cliente permite dar respuesta a todas aquellas consultas, sugerencias, reclamaciones, quejas, etc. que pudieran surgir.

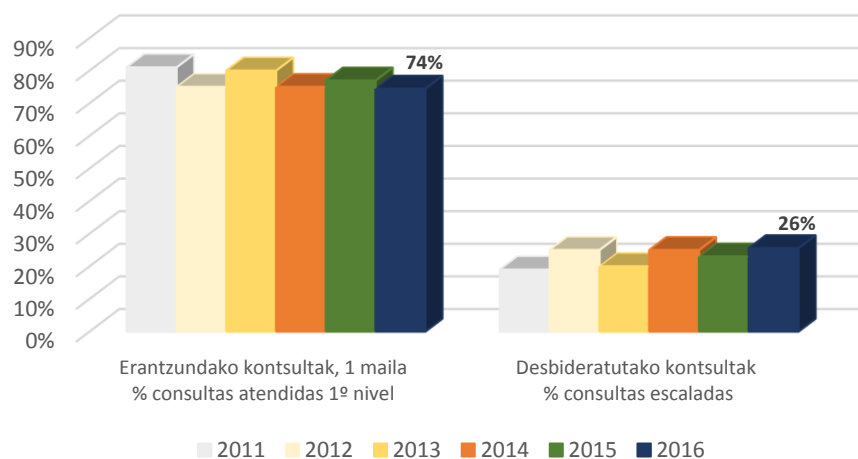
En 2016, el Servicio de Atención al Cliente de SPRI ha recibido más de 21.300 consultas. El 99,67% de las llamadas telefónicas se respondieron antes de 30 segundos y el 100% de los correos electrónicos recibidos en menos de dos días.

A continuación mostramos los principales datos del Servicio de Atención al Cliente:

### BEZEROAREN ARRETARAKO ZERBITZUA SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE



### BEZEROAREN ARRETARAKO ZERBITZUA SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE



Fuente: Informe Plan de Gestión

A través de la **carta de servicios de Atención al Cliente**, SPRI informa públicamente sobre los servicios que presta y los compromisos que adquiere en su prestación. La carta y los resultados obtenidos se encuentran disponibles en la Web de SPRI.

Entre otros, los compromisos adoptados en la carta destacan:

- Responder el 90% de las llamadas telefónicas recibidas en menos de 30 segundos, y el 95% en menos de 60 segundos.
- Responder el 100% de los mensajes recibidos en el buzón telefónico en 24 horas.
- Atender el 85% de las consultas recibidas por correo electrónico en 2 días laborables y el resto, en 10 días laborables.
- El 80% de los cambios en nuestros programas y servicios se actualizan en 5 días laborables y el resto en menos de 15 días laborables.

Certificada desde 2012, la auditoria externa realizada en septiembre de 2016 no ha detectado ninguna no conformidad, habiéndose señalado 3 observaciones y una propuesta de mejora que se encuentran implantadas. También se señalaron 2 puntos fuertes: el cumplimiento de todos los compromisos en 2016 y que, derivado de la implantación de QlikView, los datos obtenidos para el seguimiento de los compromisos son más precisos y reales.

A continuación se presentan los datos de cumplimiento de los compromisos:

| KONPROMISOAK<br>COMPROMISOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ADIERAZLEAK<br>INDICADORES                                                                                                                                     | 2016    | 2015    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| <b>Kalitatezko zerbitzua ematea, bezeroak gustura geratu daitezen jasotako arretarekin eta, 10 puntutik 7 puntura bitarteko eskala batean, 0 puntu edo gehiago eman diezazkiguten.</b><br><br>Prestar un servicio de calidad, donde los clientes se muestren satisfechos y valoren dicha satisfacción en relación con la atención recibida, en una escala de 0 a 10, con una puntuación igual o superior a 7 puntos. | <b>Jasotako arretaren batez besteko balorazioa.</b><br>Valoración media de Atención recibida.                                                                  | 7,76    | 7,81    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Harremanetan jartzeko erraztasunaren batez besteko balorazioa.</b><br>Valoración media de Facilidad de contacto.                                            | 7,54    | 7,61    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Azaldutako interesaren batez besteko balorazioa.</b><br>Valoración media de Interés mostrado.                                                               | 7,67    | 7,74    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Zalantzak argitzeko azkartasunaren batez besteko balorazioa.</b><br>Valoración media de Rapidez en resolución de dudas.                                     | 7,46    | 7,53    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Jasotako arretaren batez besteko balorazio globala.</b><br>Valoración media global Atención recibida                                                        | 7,61    | 7,67    |
| <b>Zerbitzu kualifikatu eta profesionala eskaintzea, bezero bakoitzak emandako batez besteko balorazioa 7 puntu baino goragokoa izan dadin 0tik 10 punturako eskalan.</b><br><br>Ofrecer un servicio profesional y cualificado, de forma que la valoración media dada por el cliente, en una escala de 0 a 10, sea superior a 7 puntos.                                                                              | <b>Zalantzak argitzeko prestakuntza eta gaitasunaren batez besteko balorazioa.</b><br>Valoración media de Capacitación y Competencia para resolución de dudas. | 7,68    | 7,75    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Profesionaltasunaren batez besteko balorazioa</b><br>Valoración media de Profesionalidad                                                                    | 7,35    | 7,43    |
| <b>Gure programa eta zerbitzuen aldaketen %80 webean eguneratzea 5 lanegunen buruan, eta gainerakoak 15 lanegun igaro baino lehen.</b><br><br>Actualizar en la Web 80% de los cambios en nuestros programas y servicios en 5 días laborables y, el resto, en menos de 15 días laborables.                                                                                                                            | <b>5 lanegun baino gutxiagoan eguneratutako aldaketen %</b><br>% cambios actualizados antes de 5 días laborables.                                              | 100,00% | 100,00% |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>15 lanegun baino gutxiagoan eguneratutako aldaketen %</b><br>% cambios actualizados antes de 15 días laborables.                                            | 100,00% | 100,00% |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>15 lanegun baino gehiagoan eguneratutako aldaketen %</b><br>% cambios actualizados en más de 15 días laborables.                                            | 0,00%   | 0,00%   |
| <b>Jasotzen diren telefono dei guztien %90 30 segundo baino gutxiagoan erantzutea eta %95 60 segundo baino gutxiagoan. Gainerakoak telefono erantzungailura bideratzen dira.</b><br><br>Responder el 90% de las llamadas telefónicas recibidas en menos de 30 segundos, y el 95% en menos de 60 segundos. El resto accede al buzón telefónico.                                                                       | <b>30 segundo baino gutxiagoan erantzundako deien %</b><br>% llamadas atendidas < 30 segundos                                                                  | 99,14%  | 98,55%  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>60 segundo baino gutxiagoan erantzundako deien %</b><br>% llamadas atendidas < 60 segundos                                                                  | 99,59%  | 99,44%  |
| <b>Telefono erantzungailuan jasotako mezu guztiak (%100) 24 lanegunen buruan erantzutea.</b><br><br>Responder el 100% de los mensajes recibidos en el buzón telefónico en 24 horas laborables.                                                                                                                                                                                                                       | <b>Erantzungailu zerbitzuaren maila</b><br>Nivel de servicio Buzón telefónico                                                                                  | 100,00% | 100,00% |
| <b>Posta elektronikoz jasotako kontsulten %85 2 lanegunen buruan erantzutea, eta gainerakoak 10 lanegun igaro baino lehen.</b><br><br>Atender el 85% de las consultas recibidas a través del correo electrónico en 2 días laborables y, el resto, en 10 días laborables.                                                                                                                                             | <b>2 lanegun baino gutxiagoan erantzundako posta elektronikoko kontsulten %</b><br>% consultas via correo electrónico respondidas < 2 días laborables.         | 99,98%  | 97,85%  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>10 lanegun baino gutxiagoan erantzundako posta elektronikoko kontsulten %</b><br>% consultas via correo electrónico respondidas < 10 días laborables.       | 100,00% | 100,00% |
| <b>Kexa eta iradokizunen %85 10 lanegunen buruan erantzutea, eta gainerakoak 30 lanegun igaro baino lehen.</b><br><br>Responder el 85% de las quejas y sugerencias en 10 días laborables y, el resto, en 30 días laborables.                                                                                                                                                                                         | <b>10 lanegun baino gutxiagoan erantzundako kexen %</b><br>% quejas respondidas antes de 10 días laborables.                                                   | 100,00% | 90,63%  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>30 lanegun baino gutxiagoan erantzundako kexen %</b><br>% quejas respondidas antes de 30 días laborables.                                                   | 100,00% | 96,88%  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>30 lanegun baino gehiagoan erantzundako kexen %</b><br>% quejas respondidas en más de 30 días laborables.                                                   | 0,00%   | 3,13%   |
| <b>Ahalik eta gehien murriztea zerbitzuen intzidentziak, urteko kexa portzentajea kontsulta guztien %0,5 baino txikiagoa izan dadin.</b><br><br>Reducir al máximo las incidencias con respecto al servicio prestado, de forma que el porcentaje de quejas anuales sea inferior al 0,5% sobre el total de consultas.                                                                                                  | <b>Kontsulta guztien artetik jasotako kexen %</b><br>% quejas recibidas sobre total de consultas.                                                              | 0,21%   | 0,12%   |



## ***Satisfacción del Cliente***

En SPRI el Cliente se sitúa como eje central de su estrategia y adaptando continuamente sus servicios en torno a sus necesidades, dirigiendo nuestro esfuerzo a alcanzar los máximos niveles de satisfacción.

Para medir la satisfacción del cliente se utiliza una encuesta on-line dirigida a los participantes en los programas y servicios gestionados en el ejercicio correspondiente, independientemente de si sus proyectos han sido aprobados o denegados. La recogida de información se realiza con carácter general tras la Resolución de la ayuda o la prestación del servicio.

Se han recibido 853 encuestas cumplimentadas sobre un universo total de 3.910 empresas distintas (22% de respuesta), suponiendo un margen de error muestral de  $\pm 2,97\%$  con un nivel de confianza del 95%.

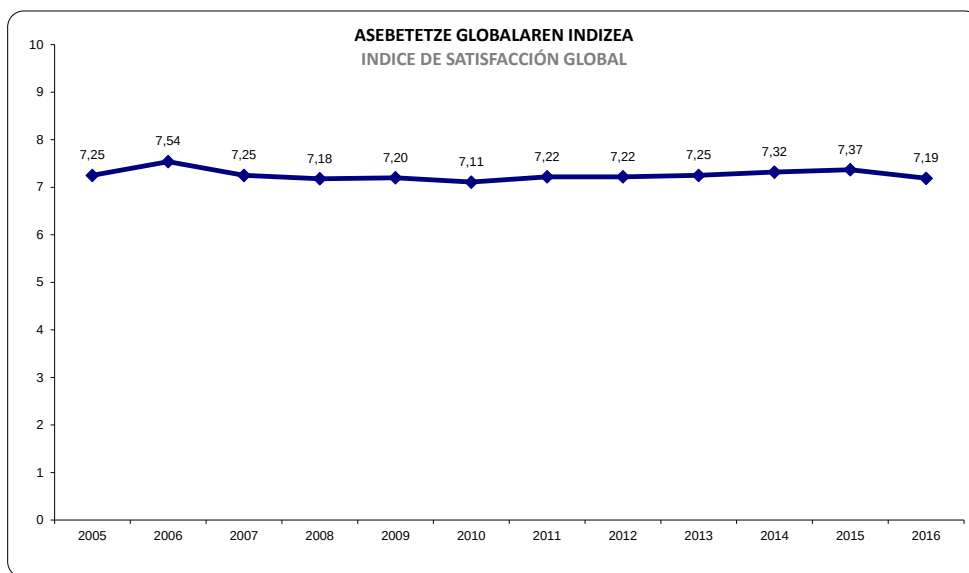
Los **principales resultados** de 2016 son:

- La valoración media asciende a 7,19 frente al 7,37 del año anterior.
- La satisfacción global es más elevada en el caso de las empresas participantes en los servicios del área de Internacionalización (8,58).
- “Atención recibida” y “actitud y profesionalidad” son los factores mejor valorados. Siendo los ítems de “atención recibida” y “capacitación en resolución de dudas” los mejor valorados.
- Sin embargo, el ítem “tiempo de duración del proceso” es el peor valorado (5,21).
- El 56,8% de las empresas encuestadas que habían participado anteriormente considera que el servicio ofrecido por SPRI ha mejorado, y el 31% que permanece igual.
- El 53,6% considera que SPRI ofrece un mejor servicio que otras empresas o instituciones con una actividad similar. Este dato es inferior al de 2015 (57,9%).
- Las empresas valoran que el programa...
  - ...ha dado nuevas oportunidades en la empresa (6,96).
  - ...ha favorecido que la empresa sea más competitiva (6,65)
  - ...ha favorecido una gestión más eficaz de la empresa (6,19)
- Y valoran con un 8,48 el que los programas de SPRI son necesarios y que contribuyen al desarrollo de las empresas.

Finalmente, el 14,3% han dejado comentarios, sugerencias, etc.

- **Evolución del índice de satisfacción global**

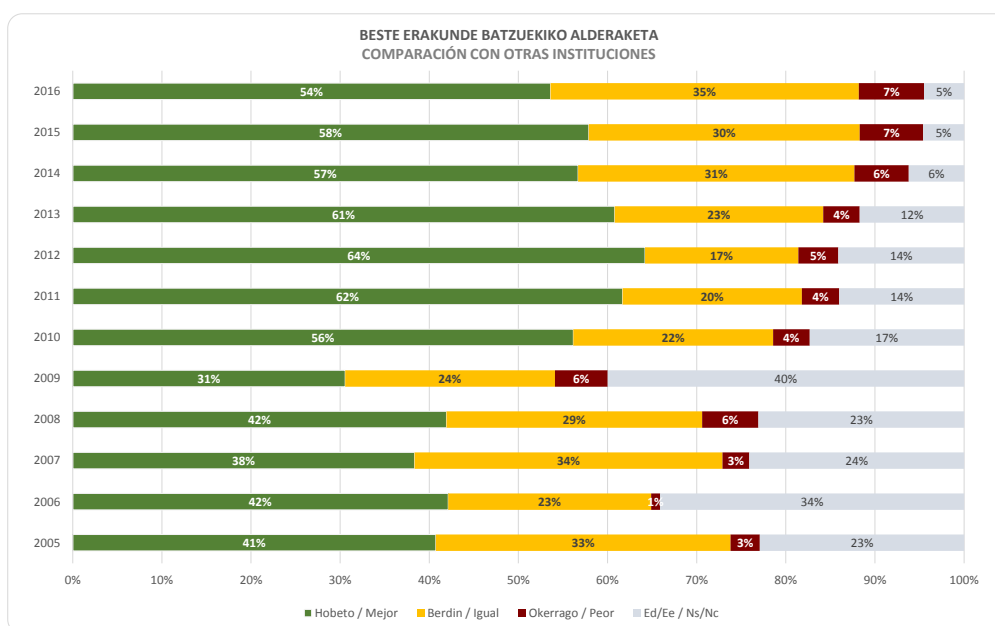
El índice global de satisfacción se mantiene estable, creciendo ligeramente.



Fuente: Informe encuesta satisfacción 2016

- **Comparativa con otras instituciones**

En la comparativa con respecto a otros organismos públicos, se muestra cómo en los últimos años la percepción de nuestros clientes se mantiene.



Fuente: Informe encuesta satisfacción 2016

### ***Comunicación Externa***

La comunicación de las actividades llevadas a cabo por SPRI es permanente. La relación con los medios de comunicación está sistematizada y tiende permanentemente a la máxima transparencia. La inclusión de las diferentes iniciativas, planes y programas en la página Web se ve complementada con el envío de comunicaciones permanentes a los medios de comunicación y el contacto personal con los actores de los mismos.

Como se ha señalado anteriormente, la web de SPRI es una herramienta de comunicación y un canal directo con vocación de ser útil sobre todo a nuestro cliente: la empresa vasca. Pretende ser un espacio comercial y de comunicación eficaz que incorpora a las redes sociales como herramienta de comunicación y participación. Cuenta actualmente con boletines de noticias generales y sectoriales (Newsletter, Adi Alerta, UPEuskadi!, euskadinnova, Expanding News, Invest in the Basque Country o Basque Industry 4.0).

El dominio de SPRI en Internet está concebido como un gestor de contenidos interesantes e incluso necesarios para la empresa vasca. Como medio de comunicación que es, recoge grabaciones de entrevistas radiofónicas exclusivas a todo tipo de empresas vascas, grabaciones en video de jornadas elaboradas para ellos y documentación presentada en esos mismos eventos.

Todo ello forma parte del Banco de Contenidos de la web y están elevados a las diversas redes sociales que multiplican la difusión de los mismos.

El 2 febrero de 2015 se constituyó el Grupo de Trabajo de Euskera y, el 22 de febrero, la Comisión de Euskera de SPRI. Entre las acciones que recoge el Plan de acción aprobado para 2016 destacan: traducir a euskera de la documentación interna, iniciar las tareas para disponer de las aplicaciones internas de gestión y la intranet en euskera, incluir el euskera en los procedimientos de SPRI, además de las acciones encaminadas al impulso del euskera en las relaciones internas y externas. Resultado de todo ello, los clientes que responden en euskera a la encuesta han incrementado en un 32% y en el caso de los proveedores, en un 54%.

Además, desde julio de 2014, SPRI cuenta con el dominio “.eus”, siendo pionera en su utilización y desde noviembre de 2014 todas las comunicaciones por correo electrónico utilizan dicho dominio.

Finalmente, en 2015 SPRI ha conseguido el Certificado BIKAIN Ziurtagiria, nivel básico.

## Personas

En SPRI se aplica una política enfocada al desarrollo profesional, a la seguridad y salud de los empleados, al apoyo de la conciliación de la vida laboral y la vida familiar de los empleados respetando criterios de igualdad.

Desde un punto de vista legal, SPRI dispone de su propia normativa laboral que complementa la legislación vigente en la materia y en la que se hace referencia a la asunción por parte de la empresa de aquellas condiciones que sean pactadas para el personal al servicio de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

El personal, a excepción de la Dirección General, está cubierto por un convenio colectivo y representado mediante Comité de Empresa, lo que supone el 98,6% de la plantilla.

A excepción de la Dirección General, todas las contrataciones se realizan bajo criterios de igualdad, mérito y capacidad. El proceso de selección se lleva a cabo por empresa externa especializada que publicita tanto en prensa como en web el puesto.

El equipo humano de SPRI a 31 de diciembre de 2016, lo forman 66 personas, de las cuales, 37 son hombres y 29 mujeres.

El 100% es personal fijo a jornada completa, y se distribuye de la siguiente manera:

|                                   | Nº de personas empleadas al final del ejercicio (*) |           |           |           |           |           |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                                   | 2016                                                |           |           | 2015      |           |           |
|                                   | Hombres                                             | Mujeres   | Total     | Hombres   | Mujeres   | Total     |
| Director General (Decreto 130-99) | 1                                                   | 0         | 1         | 1         | 0         | 1         |
| Comité de Dirección               | 5                                                   | 1         | 6         | 5         | 1         | 6         |
| Técnicos Superiores               | 24                                                  | 17        | 41        | 26        | 14        | 40        |
| Técnicos Medios                   | 6                                                   | 7         | 13        | 2         | 4         | 6         |
| Administrativos                   | 3                                                   | 8         | 11        | 4         | 11        | 15        |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>39</b>                                           | <b>33</b> | <b>72</b> | <b>38</b> | <b>30</b> | <b>68</b> |

(\*) Incluye el personal con contrato de relevo.

### ***Comunicación Interna***

SPRI tiene establecidos varios canales de comunicación con el objetivo de favorecer la comunicación interna e interdepartamental: correo electrónico, Intranet, Reuniones informativas periódicas y Grupos de trabajo multidisciplinarios. A través de la intranet el personal puede acceder a la información relativa a condiciones laborales, derechos y deberes, canalización de sugerencias, eventos organizados, etc.

La responsabilidad de la comunicación interna recae en la Dirección General, y en las áreas de Comunicación y Servicios de Apoyo, en función del tipo de comunicación a realizar.

### ***Formación y Sistema de Desarrollo de Personas***

SPRI define anualmente un Plan de Formación con la colaboración de las Direcciones de cada Área y Departamento, quienes identifican las necesidades formativas de las personas que componen su Equipo. Dicho Plan de Formación recoge las necesidades operativas más significativas en relación a la formación para el correcto desempeño de las labores asignadas a cada puesto de trabajo. Asimismo, se incluyen las acciones formativas relacionadas con los aspectos de seguridad y salud, así como el acceso a formación en euskera durante 5 horas semanales en jornada laboral.

Los principales datos de Formación en los dos últimos ejercicios son:

|                                   | <b>2016</b> | <b>2015</b> |
|-----------------------------------|-------------|-------------|
| Nº Horas de formación             | 3.095       | 3.400       |
| Nº acciones formativas            | 22          | 18          |
| % horas de formación/año          | 3,09%       | 3,24%       |
| Plantilla                         | 66          | 65          |
| Nº horas de formación/persona/año | 46,89       | 52,31       |

En 2016, la distribución de la formación por sexo y categoría quedan recogidas en las siguientes tablas:

|                        | Mujeres | Hombres | TOTAL |
|------------------------|---------|---------|-------|
| Nº horas formación     | 1.250   | 1.850   | 3.095 |
| Plantilla              | 29      | 37      | 66    |
| Horas/persona          | 106,72  | 83,65   | 46,89 |
| Asistentes a formación | 21      | 31      | 52    |

Se dispone de financiación para educación externa y se conceden periodos de hasta un año académico para la realización de estudios directamente relacionados con las funciones o puesto de trabajo que se desempeñe.

### ***Código Ético***

El objetivo del Código de Ética y Buen Gobierno de SPRI, aprobado por el Consejo de Administración de SPRI el 21 de diciembre de 2011, es establecer los principios y reglas que deben regir los comportamientos de todas las personas de la organización, en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones profesionales, en un marco de transparencia y eficacia más allá de lo legalmente establecido.

El código, además, fija una serie de principios y valores éticos bajo los que actuar más allá del cumplimiento del ordenamiento jurídico:

- Objetividad
- Eficacia, eficiencia y rentabilidad social
- Dedicación plena, buena fe y ejemplaridad
- Austeridad y honradez
- Transparencia, accesibilidad y confidencialidad
- Participación y cooperación ciudadana
- Ética, responsabilidad y colaboración

Todas las personas de SPRI cumplen tanto la Ley vigente como las instrucciones internas establecidas en materia de seguridad, prevención de riesgos laborales, protección de datos personales y política medioambiental.

### ***Prevención de Riesgos Laborales***

SPRI, tiene establecido en su Plan de Prevención, con fecha noviembre de 2007, la política de Prevención de la empresa, accesible para todos los trabajadores a través de la Intranet.

Junto con el Servicio de Prevención ajeno, establece en el programa de actividades, formación sobre seguridad y salud laboral dirigida a los trabajadores.

SPRI ha realizado la Evaluación de Riesgos Laborales, que se encuentra disponible a toda la organización a través de la Intranet. La revisión de este documento se realiza con carácter general cada 4 años, pudiendo ser revisada, total o parcialmente, en caso de modificación de las condiciones de trabajo, incorporación de trabajadores especialmente sensibles, etc.

La tasa de absentismo ha sido en 2016 del 2,24%.

Siendo SPRI consciente de que la mejora de las condiciones de trabajo repercute tanto en la productividad como en el clima laboral, se ha realizado en 2014 y 2015 el estudio para identificar cuáles son los factores de riesgo psicosocial y desarrollar las medidas necesarias, con el fin de introducir cambios favorables para la salud, tanto física como mental, así como a prevenir los comportamientos constitutivos de conflictividad y/o acoso y afrontar las quejas que puedan producirse.

En julio de 2016 se constituyó el Comité de Seguridad y Salud Laboral formado por dos representantes de la empresa y dos representantes de los trabajadores. A las reuniones trimestrales de este Comité acude el técnico asignado del Servicio de Prevención Ajeno en calidad de asesor.

### ***Igualdad***

SPRI incorpora en su cultura, operativa y normativa laboral, un importante número de acciones y criterios orientados hacia el respeto a la igualdad de derechos y obligaciones de sus trabajadores y trabajadoras.

Aprobado en julio de 2014, el *Plan de Igualdad 2014-2016* tiene como objetivo garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, así como convertirse en una herramienta de gestión que permita la consecución de los siguientes objetivos:

- Fortalecer la cultura para la igualdad en el Grupo SPRI.
- Aumentar la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad.

- Tomar en consideración la igualdad de mujeres y hombres en el Plan de formación.
- Facilitar la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.
- Garantizar la igualdad de mujeres y hombres en la comunicación, lenguaje e imagen.
- Elaborar e implantar un Protocolo para hacer frente al acoso por razón de sexo y acoso psicológico.
- Fomentar la igualdad en la sociedad y comunicar a la sociedad el compromiso adquirido por la entidad para la igualdad.

Este Plan desarrolla el marco rector que otorga la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres del Gobierno Vasco, así como las directrices del VI Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres en la CAE. Directrices X Legislatura, estructurándose de la misma forma.

Entre las acciones llevadas a cabo en 2016 son entre otras: participación en la Red de Entidades Públicas para la Igualdad, colaboración en la difusión de noticias/eventos/información relevante relativa a promover la igualdad, cuidar en las campañas la presentación de imágenes de mujeres y hombres alejados de los estereotipos de género, inclusión en la web de SPRI noticias en relación con las mujeres, etc.:

| EKINTZA / ACTUACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Gobernantzaren –<br>Ekintza ardatzen arteko<br>harremana<br>Relación Gobernanza<br>–Ejes Actuación | BURUTZEA<br>REALIZACIÓN               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Berdintasunaren inguruko pertzepzioari buruzko inkesta SPRI Taldean.</b><br>Realización de una encuesta de percepción sobre Igualdad en el Grupo SPRI.                                                                                                                                                                                   |                                                                                                    | <b>ATZERATUA</b><br>2017<br>POSPUESTO |
| <b>EGLSko SLTn parte hartzea.</b><br>Participación en el GTD del DDEC.                                                                                                                                                                                                                                                                      | G3.3                                                                                               | <b>EGINA</b><br>REALIZADO             |
| <b>Berdintasun arloko prestakuntza-premien diagnostiko bat egitea.</b><br>Realización de un diagnóstico de necesidades de formación en materia de igualdad.                                                                                                                                                                                 | G5.1                                                                                               | <b>ATZERATUA</b><br>2017<br>POSPUESTO |
| <b>Webgunearen bitartez eskainitako estatistika-informazioan sexu aldagaia islatzea, pixkanaka-pixkanaka, betiere, hartarako beharrezko informazioa badago.</b><br>Reflejar en la información estadística ofrecida a través de las páginas web la variable sexo, de forma progresiva y siempre que se disponga de la información necesaria. | G4.2                                                                                               | <b>EGINA</b><br>REALIZADO             |
| <b>Posible den guztietan, datuak aurkeztean horien sexuen araberako xehakapena islatzea.</b><br>Reflejar en las presentaciones de datos la desagregación por sexo de los mismos, siempre y cuando sea posible.                                                                                                                              | G4.3                                                                                               | <b>EGINA</b><br>REALIZADO             |
| <b>Hizkera barneratzailea erabiltzea gizartearekin komunikatzeko prozesu guztietan.</b><br>Utilizar el lenguaje inclusivo en todo el proceso de comunicación de la sociedad.                                                                                                                                                                | G7.1                                                                                               | <b>EGINA</b><br>REALIZADO             |



Cont.

| EKINTZA / ACTUACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Gobernantzaren –<br>Ekintza ardatzen arteko<br>harremana<br>Relación Gobernanza<br>–Ejes Actuación | BURUTZEA<br>REALIZACIÓN        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Arauen eraketa-prozesua aztertu eta hobetzea, berdintasunerako neurriak txertatzeko dauden oztopoak identifikatuta.</b><br>Analizar y mejorar el proceso de elaboración de las normas identificando obstáculos para la inclusión de medidas de igualdad.                                                                                                                                                                                                  | G8.3                                                                                               | EGINA<br>REALIZADO             |
| <b>Egun diren diru-laguntzak aztertea, honakoak zehaztuta: genero ikuspegia horien elaborazioan, Berdintasun Legearen obligazioen barne-hartze maila, eta berdintasunaren aldeko ekintza positiboen presentzia.</b><br>Analizar las subvenciones existentes determinando el uso de la perspectiva de género en su elaboración, el grado de inclusión de las obligaciones de la Ley de Igualdad, y la presencia de acciones positivas a favor de la igualdad. | G11.1                                                                                              | EGINA<br>REALIZADO             |
| <b>Kontratuetan berdintasun klausulak barne hartzeko prozesuan aurrera egitea.</b><br>Avanzar en la inclusión de cláusulas de igualdad en los contratos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | G11.1                                                                                              | EGINA<br>REALIZADO             |
| <b>Diru-laguntza eta kontratueta berdintasun klausulen jarraipenean aurrera egitea.</b><br>Avanzar en el seguimiento de las cláusulas de igualdad de las subvenciones y de los contratos.                                                                                                                                                                                                                                                                    | G11.1                                                                                              | EGINA<br>REALIZADO             |
| <b>Martxoaren 8ko kanpainaren hedapenean laguntzea (Emakunde).</b><br>Colaborar en la difusión de campaña del 8 de marzo (Emakunde).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Eje I- Prog.1 OO<br>1.1.1                                                                          | EGINA<br>REALIZADO             |
| <b>Gizonduz ikastaroen berri ematea.</b><br>Difusión de los cursos Gizonduz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Eje I- Prog.1 OO<br>1.1.5                                                                          | EGINA<br>REALIZADO             |
| <b>Laguntza eskaeretak enpresei buruzko informazioa jasotzean sexuka banakatutako plantillaren informazioa eskatzea, eta berdintasun, kontziliazio, eta abarren planik baduten galdetzea.</b><br>Incluir en la recogida de información sobre las empresas de las solicitudes de ayuda la desagregación por sexo de la plantilla, así como la existencia de planes de igualdad, de conciliación, etc.                                                         | Eje I- Prog.3<br>OO3.1.8                                                                           | EGINA<br>REALIZADO             |
| <b>Laguntzen balorazio-irizpide gisa hartzea berdintasun plana, kontziliazio plana, eta abarrak edukitzea.</b><br>Considerar la inclusión como criterio de valoración de las ayudas la existencia de planes de igualdad, de conciliación,...                                                                                                                                                                                                                 | Eje I- Prog.3<br>OO3.1.8                                                                           | EGINA<br>REALIZADO             |
| <b>ETEn Ondorengotza programan genero ikuspegia txertatzeko aukera aztertea, ETEen «ondorengo» emakumeei buruzko datuak jasota.</b><br>Analizar la posibilidad de incluir la perspectiva de género en el programa Sucesión en la Pyme, recogiendo los datos de mujeres “sucesoras” de Pymes.                                                                                                                                                                 | Eje I- Prog.4 OO<br>4.2.2                                                                          | EGINA<br>REALIZADO             |
| <b>Telematikoki egin daitezkeen prozedura administratiboak emendatzea.</b><br>Incrementar el número de procedimientos administrativos que puedan realizarse telemáticamente.                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Eje II- Prog.6 OO<br>6.2.2                                                                         | EGINA<br>REALIZADO             |
| <b>Kanpainetan emakume eta gizonen irudiak genero estereotipoetatik urrun daudela bermatzea.</b><br>Cuidar en las campañas, la presentación de imágenes de mujeres y hombres alejados de los estereotipos de género.                                                                                                                                                                                                                                         | Eje III- Prog.7<br>OO7.1.1                                                                         | EGINA<br>REALIZADO             |
| <b>Berdintasuna sustatzeko albiste/ekitaldi/informazioaren berri ematen laguntzea.</b><br>Colaborar en la difusión de noticias/eventos/información relevante relativa a promover la igualdad.                                                                                                                                                                                                                                                                | Eje III- Prog.7 OO<br>7.1.3                                                                        | EGINA<br>REALIZADO             |
| <b>Berdintasuna sustatzeko albiste/ekitaldi/informazioaren berri ematen laguntzea.</b><br>Colaborar en la difusión de noticias/eventos/información relevante relativa a promover la igualdad.                                                                                                                                                                                                                                                                | Eje I- Prog.1 OE<br>1.1                                                                            | EGINA<br>REALIZADO             |
| <b>Esperientziak hizkuntzaren erabilera ez sexisteari buruz partekatze jardunaldietako parte-hartzea.</b><br>Participación en jornadas para compartir experiencias respecto al uso no sexista del lenguaje.                                                                                                                                                                                                                                                  | G7.2                                                                                               | EGINA<br>REALIZADO             |
| <b>2014-2016 Berdintasun Planaren ebaluazioa eta itxiera.</b><br>Evaluación y cierre del Plan de Igualdad 2014-2016                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                    | ATZERATUA<br>2017<br>POSPUESTO |
| <b>2017-2019 Berdintasun Plana sortzea.</b><br>Elaboración del Plan de Igualdad 2017-2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                    | ATZERATUA<br>2017<br>POSPUESTO |

Los salarios en SPRI están encuadrados en la correspondiente tabla de categoría profesionales recogida en el Convenio Colectivo de SPRI (aprobado el 27 de octubre de 2015 y publicado en el BOB 25/02/2016), comunicada y conocida por toda la organización. Esta normativa establece bandas salariales que son gestionadas en base al desempeño de cada persona empleada en la organización, sin discriminación alguna por razones de edad, sexo o ideología.

Se dispone de un número total de 6 mujeres y de 12 hombres ocupando cargos de categorías de Dirección y de Responsable.

|                                        | Menores de 30 años | Entre 30 y 50 años | Mayores de 50 años |
|----------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| % de trabajadores                      | 2%                 | 34%                | 66%                |
| % de mujeres                           | 3%                 | 41%                | 55%                |
| % de trabajadores en cargos directivos | 0%                 | 7,5%               | 10,6%              |
| % de mujeres en cargos directivos      | 0%                 | 6,9%               | 13,8%              |

### ***Conciliación Familiar***

SPRI ofrece una serie de beneficios tendentes a facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar de sus trabajadores y trabajadoras. (Reducciones de jornada, permisos recuperables, bolsa de horas para el cuidado de familiares dependientes, flexibilidad horaria a la entrada y salida de la jornada laboral, jornada intensiva, tardes de viernes libre todo el año, días de libre disposición, etc.).

### ***Otros beneficios sociales***

De la misma forma, SPRI ofrece otros beneficios sociales a su personal. En esta línea, cada persona empleada cuenta con un seguro de vida, puede acceder a un préstamo al consumo a interés cero, etc.

## ***Aliados y proveedores***

SPRI tiene establecidos convenios y participa en redes con las que ha desarrollado **alianzas** con el objetivo de añadir valor y mejorar sus servicios, entre las que se pueden destacar:

- Foro ADRs (Asociación Española de Agencias de Desarrollo), red formada por los organismos de promoción empresarial de las Comunidades Autónomas. Proporciona foros de reflexión, servicios de noticias, estudios, intercambio de experiencias e iniciativas conjuntas. También coordina el Grupo Iberoamericano de Agencias de Desarrollo.
- EURADA (European Association of Development Agencies), Red de unas 130 agencias de desarrollo regional de toda la Unión Europea, cuyo objetivo es divulgar y debatir sobre políticas e instrumentos de financiación de la Unión Europea. Facilita el intercambio de buenas prácticas entre sus socios y la colaboración en proyectos transnacionales.
- EUROPEAN ENTERPRISE NETWORK (EEN). Cofinanciada por la Unión Europea, tiene como objetivo ofrecer servicios de información y asesoramiento sobre las políticas y oportunidades de negocio a nivel europeo, así como asistencia en procesos de transferencia de tecnología y acceso a programas europeos de financiación de la I+D+i.
- TCI-Network, The Competitiveness Institute, fundada en 1998, es la principal red global de organizaciones y profesionales en el campo de la competitividad y los cluster, que colaboran en un contexto abierto, flexible y único en la práctica de la competitividad, la innovación y el desarrollo de cluster en más de 110 países.
- Q-epea (Euskal Erakunde Publikoak Bikaintasunerantz-Entidades Públicas Vascas por la Excelencia). Constituida en 2002 la forman organizaciones públicas vascas de todos los ámbitos (administración y empresas públicas) comprometidas con la búsqueda de la excelencia en la gestión, y en el intercambio de experiencias empresariales. Tiene un doble objetivo: avanzar en la mejora de la gestión de sus organizaciones a través del aprendizaje compartido y, promover dicha mejora en el sector público vasco.
- EUSKALIT, Fundación Vasca para la Excelencia, establecida en 1992 con el propósito de impulsar la mejora e innovación en la gestión.

Así mismo, SPRI cuenta con Enlaces con los diferentes Clusters de la CAPV, con el objetivo de facilitar el acceso de los mismos a los programas de ayuda y servicios de apoyo, en coordinación con el Departamento de Desarrollo Económico e Infraestructuras del Gobierno Vasco. También establece alianzas específicas para el desarrollo de actuaciones concretas como por ejemplo con AFM (Asociación de Fabricantes de Máquina Herramienta), OSALAN, etc...

Con respecto a los **proveedores**, éstos pueden ser diferenciados de acuerdo a su naturaleza:

- Proveedores que suministran productos o servicios que afectan directamente al servicio prestado por SPRI, como son los servicios de consultoría y profesionales que prestan servicios de evaluación de proyectos participantes en programas de ayuda, elaboración de estudios sectoriales y/o de productos, o que proporcionan servicios de formación, transferencia de conocimiento, sensibilización, etc.
- Proveedores que suministran productos o servicios que afectan indirectamente al servicio prestado por SPRI, por ejemplo los que suministran productos y servicios informáticos (hardware, software, consumibles, mantenimiento aplicaciones de gestión, o logística para eventos.
- Proveedores que no afectan al servicio prestado por SPRI, como son los suministradores de material de oficina o de mantenimiento en general.

Desde 2013 se ha incluido en el Sistema de gestión de SPRI el análisis periódico de la satisfacción de sus proveedores estratégicos, es decir de aquellos cuyos servicios afectan considerablemente al funcionamiento de SPRI aportando un gran valor añadido, los que mantienen una relación a largo plazo o aquellos cuya facturación anual sea superior a 100.000 euros.

Para la medición de 2016, se ha enviado la encuesta a 116 proveedores, obteniéndose 76 respuestas válidas (66% de respuesta frente al 55% del año anterior).

Los **principales resultados** obtenidos en la medición realizada en 2016 son:

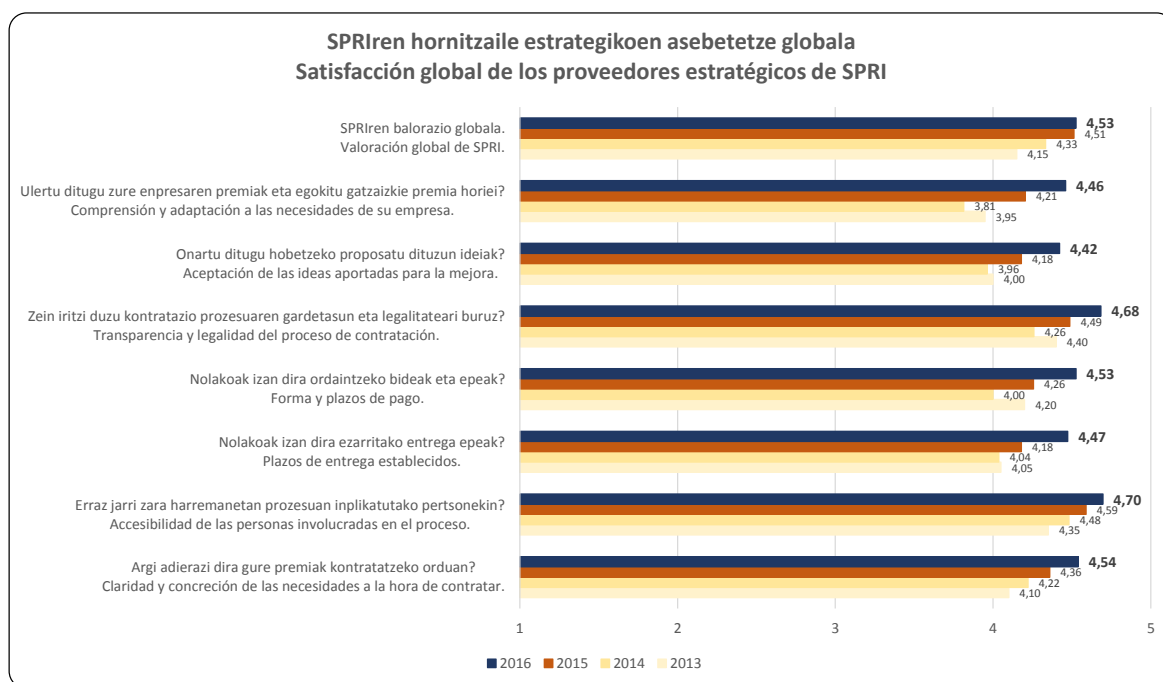
- Los proveedores estratégicos de SPRI tienen en general una imagen muy positiva del servicio de la sociedad. Así en una escala de 1 a 5, la satisfacción global alcanza una puntuación de 4,53.
- El aspecto mejor valorado es la “Accesibilidad de las personas involucradas en el proceso” (4,70).

- Por debajo de la media, se encuentran aspectos relacionados con la “Flexibilidad”:
  - Plazos de entrega establecidos (4,47).
  - Aceptación de las ideas aportadas para la mejora (4,42).
  - Comprensión y adaptación a las necesidades puntuales del proveedor (4,46)
- El 82% de los entrevistados valora mejor a SPRI que a otras entidades de las que son proveedores.

Existe una clara predisposición a recomendar ser proveedor de SPRI a otros colegas de profesión, empresas u organizaciones (94%).

Es de señalar que en 2016 se ha mejorado en todos los ítems frente al año anterior.

La evolución de la satisfacción de los proveedores estratégicos es la siguiente:



## ***Sociedad***

SPRI nace en el País Vasco en 1981 en una sociedad básicamente industrial, como una Agencia de desarrollo creada por el Departamento de Industria del Gobierno Vasco con el objeto de contribuir a la promoción industrial, favorecer la creación de nuevas empresas y la expansión de las ya establecidas, fomentar la cooperación entre empresas, instrumentar financieramente los apoyos del Gobierno Vasco en materia de reestructuración industrial y ejecutar proyectos de contenido tecnológico.

Las líneas de actuación en materia de política industrial llevadas a cabo por SPRI desde su creación hasta principios de 1991 se centraron en la reconversión y reestructuración de empresas industriales y sectores con problemas, el relanzamiento y la dinamización industrial y el apoyo al cambio y la innovación tecnológica.

Desde entonces hasta ahora, ha ido modificando sus servicios de acuerdo a los cambios sociales que se han ido produciendo. Esta evolución ha llevado hasta desarrollar actuaciones dirigidas a potenciar y difundir la cultura de la innovación entre las empresas y la sociedad en general. SPRI ha gestionado diversos programas que reflejan la fuerte apuesta del Gobierno Vasco por extender las tecnologías de la información y comunicación (TICs), entre los ciudadanos, las empresas y la Administración.

Igualmente, se ha encargado de poner en marcha la estrategia de diversificación económica hacia nuevos sectores intensivos en ciencia y conocimiento. Así, a partir de 2002 se pusieron en marcha las estrategias BioBasque y NanoBasque, con el objetivo de crear unos nuevos sectores industriales.

En 2011, cambió su denominación por el de SOCIEDAD PARA LA TRANSFORMACIÓN COMPETITIVA-ERALDAKETA LEHIOKORRERAKO SOZINETEA, S.A. (SPRI), ampliando su objeto social hacia la promoción en los sectores de comercio y turismo, alineándose, de esta forma, con la estrategia de impulsar la transformación competitiva de la economía vasca diseñada en el Plan de Competitividad Empresarial 2010-2013 aprobado por el Gobierno Vasco.

A partir de 2013, SPRI se alinea con la Estrategia 4i del Gobierno vasco que se apoya en cuatro factores competitivos clave: Innovación, como fuente de generación de conocimiento y transformación del mismo en valor económico y social; Industrialización, basado en la recuperación del espíritu industrial y el apoyo a la economía productiva inteligente como motor de desarrollo; Internacionalización, como la mejor garantía para diversificar los riesgos y mejorar la competitividad global de las empresas vascas; e Inversión, como palanca de

competitividad para el impulso a la I+D+i, la generación y transferencia de tecnología y conocimiento, y el desarrollo de infraestructuras y proyectos estratégicos.

En este contexto, SPRI tiene por objeto apoyar e impulsar, a través de las ayudas y servicios que gestiona, el crecimiento económico de las empresas vascas para crear riqueza y bienestar en Euskadi. Se puede decir que SPRI, a través del tejido empresarial, está al servicio de la sociedad vasca.

El compromiso con la sociedad forma parte de la esencia de cualquier administración pública ya que su actividad se dirige a añadir valor público a la misma. Por su parte, la sociedad demanda de las administraciones públicas un compromiso que alcance también a la forma que realizan su función. Así, actualmente, la sociedad espera que la administración pública actúe con transparencia, de acuerdo a una ética pública, que rinda cuentas de su actividad, que se abra a la participación de la ciudadanía más allá de las convocatorias electorales, y que realice su trabajo comprometiéndose con la sostenibilidad futura de la sociedad.

El compromiso con la sociedad tiene 2 principios básicos: la transparencia y el buen gobierno que se traduce en instrumentos (normas y códigos éticos, mecanismos de participación y control) que garanticen comportamientos íntegros.

SPRI, en respuesta a la responsabilidad asumida ante la sociedad, ha definido e implantado un sistema de gestión avalado por terceros desde 1996, un Código Ético desde 2011, un Portal de Transparencia desde 2015, entre otros.

### ***Generador de conocimiento***

Dado el contexto señalado anteriormente, es necesario crear un entorno de conocimiento y sensibilización en diferentes ámbitos.

Además del banco de contenidos y de los boletines de información general y sectorial citados anteriormente, para los ámbitos de conocimiento más especializado:

- En el ámbito de fomento de la innovación en las organizaciones, en 2016, se han realizado 42 actividades en Sensibilización, Formación Básica en Gestión Avanzada y Modelos de Negocio, a las que han acudido 962 asistentes, dirigidas a informar y desarrollar en los directivos capacidades de liderazgo y habilidades directivas necesarias para dar respuesta a los retos a los que se enfrentan sus compañías.
- En el ámbito del impulso a la I+D+i Tecnológica, SPRI lidera el consorcio vasco de la Red EEN, red europea de asesoramiento empresarial y apoyo a la innovación, cofinanciado por la Unión Europea. En desarrollo de su misión de difusión tecnológica en 2016 se han celebrado 12 seminarios a los que han asistido 763 personas, y se han editado 12 boletines EEN con destino 2.622 suscriptores.
- En la promoción de las Tecnologías de Información y Comunicación, la formación tanto a autónomos como a microempresas, en el manejo de diferentes temáticas relacionadas con el uso de herramientas TICs para la gestión de sus negocios, ha contado con un total de 2.696 asistentes a los 476 cursos impartidos durante 2016. Por su parte, en los Centros Empresa Digital@ se han organizado un total de 246 eventos, en los que han participado 9.387 asistentes. Se han organizado 38 Barnetegi Teknologikos en los que han participado un total de 470 personas. Se han emitido 15.272 certificados IT Txartela.
- El boletín semanal euskadinnova, ha acumulado en 2016 un total de 39.155 suscriptores. Además, el número de seguidores de las cuentas twitter de euskadinnova se ha situado en 9.546 followers.



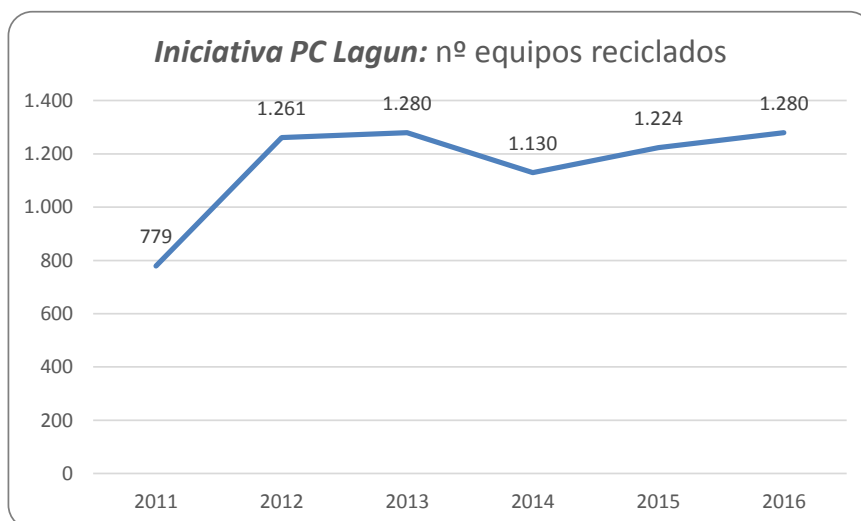
- La actividad en 2016, en el ámbito de planificación estratégica de las políticas de competitividad de Euskadi, ha venido marcada por la implementación de la Estrategia de Especialización Inteligente RIS3. Iniciativa de gobierno y de país, impulsada desde Europa con el objetivo de favorecer la concentración de los recursos e inversiones en I+D en áreas donde existen claras sinergias con las capacidades productivas existentes y potenciales de la región. Se ha centrado en 2016 en la secretaria técnica de los grupos de pilotaje de Fabricación Avanzada y Energía, el posicionamiento internacional de RIS3Euskadi, entre otros.
- Con el objetivo de promover la dimensión internacional de la empresa vasca, como factor esencial para definir su nivel de competitividad, durante el 4 y 5 de octubre de 2016, se celebró el evento INERGUNE +, en el que se contó con la presencia de 40 expositores, 43 representantes país SPRI que mantuvieron 933 entrevistas: 515 atendidas por la Red exterior y 2 por el departamento de Invest in the Basque Country, y 416 por los expositores. Paralelamente se celebraron 16 jornadas con un total de 1.006 asistentes.

### ***Iniciativa PC Lagun***

Proyecto puesto en marcha en 2011 a través de SPRI, PC Lagun es una iniciativa sin ánimo de lucro, cuyo objetivo principal es reacondicionar equipos informáticos donados por las empresas y la administración, con software libre para poder ser destinados a colectivos en riesgo de exclusión. Su objetivo es volver a incorporar al mercado, equipos reutilizados, generando rentabilidad social y beneficios medioambientales. Gestionado por la Asociación Educativa Reciclanet-Hezkuntza Elkartea, los ingresos obtenidos se reinvierten en la gestión y mantenimiento de la propia iniciativa.

Reciclanet es una Organización No Gubernamental por el Desarrollo (ONGD) que tiene como fin el promover el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento (TICs) y, en particular, el software libre, entre personas y organizaciones que trabajen por la educación, el desarrollo, la comunicación, la justicia social, el medio ambiente, la paz y el respeto a los derechos humanos entre los pueblos y culturas del mundo.

Desde su inicio, los equipos reciclados han sido:



### **Portal de la Transparencia**

La transparencia, como uno de los principios de funcionamiento de la Administración Pública Vasca en su relación con la sociedad, exige que la información puesta a su disposición sea de la más alta calidad, es decir, que sea veraz, clara, coherente, oportuna en el tiempo, materialmente relevante, estructurada, concisa, entendible, completa, segura, de fácil acceso, multicanal, comparable, multiformato, interoperable y reutilizable en los términos establecidos legalmente.

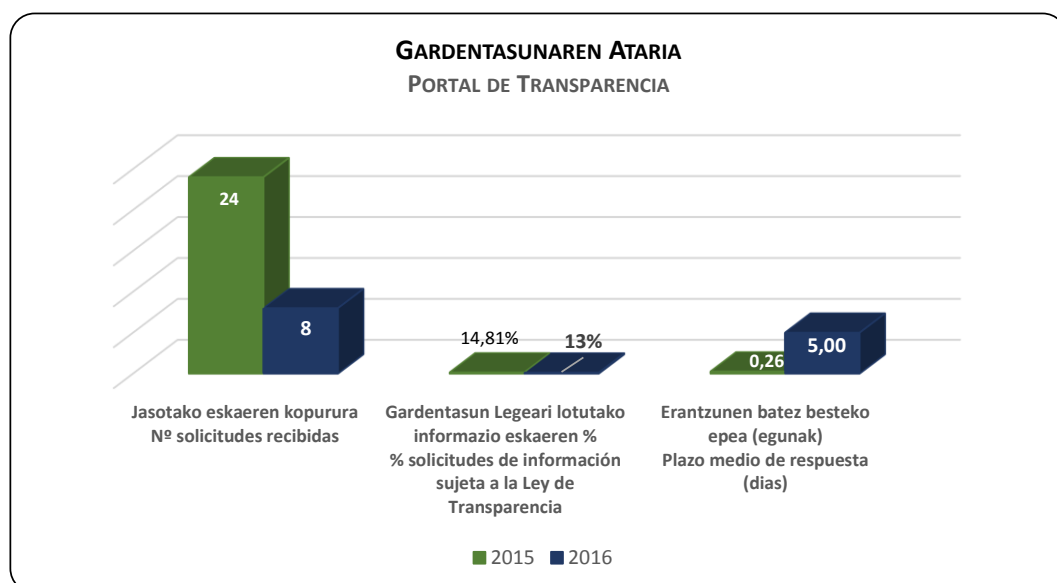
El principio de transparencia exige que la Administración Pública Vasca publique de forma periódica y actualizada la información cuyo conocimiento resulte relevante para garantizar la transparencia de su actividad relacionada con el funcionamiento, el control y la colaboración de la ciudadanía en su actuación pública. Además dicha información debe estar accesible en las correspondientes sedes electrónicas o páginas web de las entidades públicas.

Y el principio de publicidad activa se entiende como el compromiso de la Administración Pública Vasca por publicar de forma periódica y actualizada, y de modo comprensible para la ciudadanía, aquella información relevante relativa a su funcionamiento como medio para fomentar la interacción comunicativa.

Para cumplir con todo ello, y en aplicación de la Ley de Transparencia 19/2013 (BOE nº 295) estatal y teniendo en cuenta el proyecto vasco de ley de transparencia, el 4 de febrero de 2015, SPRI abrió su Portal de la Transparencia en la web.

### *Derecho de acceso*

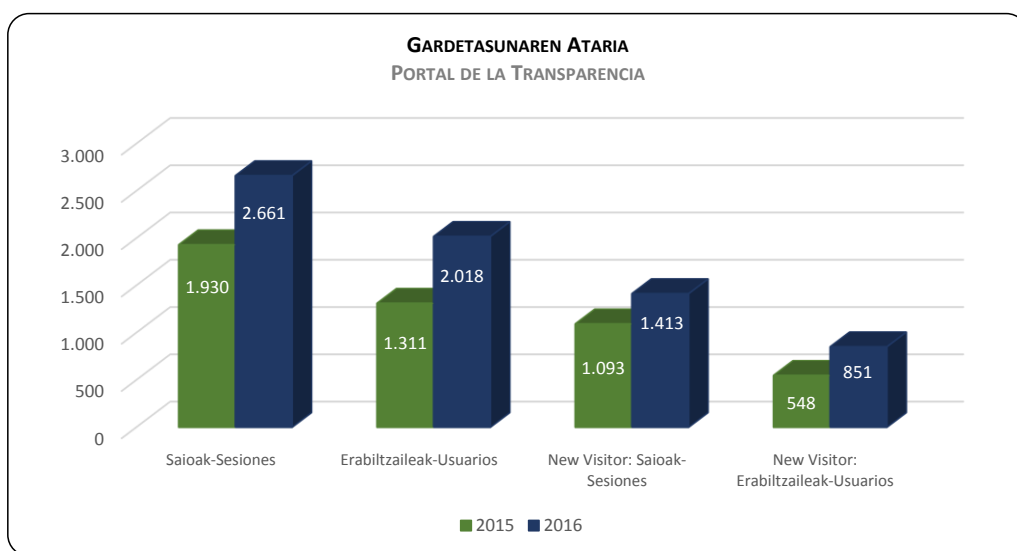
Desde su apertura, a través del Portal de la Transparencia se han recibido 35 solicitudes de información de las que únicamente 5 corresponden a información de acceso público, siendo el resto peticiones de información sobre ayudas a proyectos empresariales que se han derivado al Servicio de Atención al Cliente. En todos los casos se ha respondido a la persona solicitante en menos de 10 días laborales, siendo el plazo medio de respuesta en 2016 de 5 días laborables.



### *Acceso al Portal de la Transparencia*

En 2016, el Portal de Transparencia representa el 0,92% de los usuarios que acceden a la Web de SPRI y el 0,67% de los nuevos.

A continuación se ofrecen los principales datos de acceso al Portal de Transparencia de SPRI:



Dentro del Portal de la Transparencia, las páginas más vistas en 2016 son:

| Página                                                                                                      | Número de páginas vistas únicas | Promedio de tiempo en la página |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| /es/portal-de-la-transparencia                                                                              | 1.595                           | 00:00:42                        |
| /es/portal-de-la-transparencia/informacion-sobre-ayudas-y-subsidencias                                      | 762                             | 00:02:17                        |
| /es/portal-de-la-transparencia/informacion-institucional-y-organizativa                                     | 669                             | 00:02:33                        |
| /es/portal-de-la-transparencia/informacion-de-interes-general                                               | 311                             | 00:01:15                        |
| /es/portal-de-la-transparencia/informacion-economica-presupuestaria-y-patrimonial                           | 285                             | 00:02:03                        |
| /es/portal-de-la-transparencia/informacion-de-planificacion-y-evaluacion                                    | 260                             | 00:02:38                        |
| /es/portal-de-la-transparencia/informacion-sobre-temas-de-relevancia-juridica                               | 246                             | 00:01:07                        |
| /es/portal-de-la-transparencia/informacion-sobre-otras-actividades-administrativas-con-incidencia-economica | 235                             | 00:02:09                        |
| /es/portal-de-la-transparencia/informacion-sobre-la-actividad-publica-2                                     | 204                             | 00:01:33                        |
| /eu/gardentasunaren-ataria                                                                                  | 25                              | 00:00:43                        |

Fuente: Google analytics

## ***Gestión del Riesgo y Control Interno***

El modelo de gestión de riesgos de SPRI (aprobado en 2014), define el Mapa de Riesgos, la matriz de riesgos y procesos, las fichas de riesgos, la matriz de riesgos, controles y objetivos de control, y que se ha integrado en el sistema de gestión de la sociedad:

- Mapa de Riesgos, estructurado de acuerdo a 5 categorías de forma que se contemplen los riesgos desde todas las perspectivas posibles:
  - *Gobierno*. Incluye conceptos como la transparencia, las responsabilidades dentro de la organización y los riesgos relacionados con la estructura, políticas, procedimientos, órganos e instituciones que afectan a la forma en que la organización es dirigida, administrada y controlada.
  - *Estratégicos y de planificación*. Se refieren a las decisiones estratégicas adoptadas por la organización para alcanzar sus objetivos.
  - *Operaciones e infraestructuras*. Incluyen los riesgos de pérdidas generadas por inadecuados o fallidos procesos generalmente ocasionados por el funcionamiento, protección o utilización de los activos existentes.
  - *Cumplimiento*. La organización debe asegurar el cumplimiento de las leyes. Regulaciones y estándares que le pueden ser de aplicación. Incluye el cumplimiento de todas las políticas y regulaciones internas y externas.
  - *Reporting o de información para la toma de decisiones*. Hace referencia a la agregación, compilación, presentación y distribución de información financiera y no financiera de la organización a aquellos organismos o entidades que les pudiera ser de interés, así como internamente.
- Fichas de Riesgos: para cada riesgo se ha elaborado una ficha en la que se detalla la fecha de la última revisión de la ficha y responsable de su revisión, denominación y definición detallada del riesgo, indicadores del riesgo, potenciales impactos, gestión del riesgo, procesos afectados, exposición al riesgo (importancia/probabilidad/grado de control).
- Matriz Riesgos y Procesos, donde se interrelacionan los riesgos con los procesos. También se ha definido una ficha para cada proceso donde se explicitan los riesgos asociados y la forma de gestión

Finalmente, se han definido los objetivos de control, plan de acción y seguimiento.

Derivado de la revisión del modelo realizada en 2016, se aprobó una instrucción que sistematiza y objetiva la forma de valorar la exposición al riesgo. Esta valoración se utiliza para priorizar las acciones a llevar a cabo dentro del plan de acción definido, además de evaluar dicho plan.

El modelo de gestión de riesgos se encuentra accesible a toda la organización en la Intranet.

## 6. Dimensión Medioambiental

Tal y como se plantea en la Política de Excelencia, *“...La gestión del Medio Ambiente es un objetivo estratégico de SPRI, para lo cual se promueve una utilización eficiente de los recursos, se evalúan los impactos ambientales ocasionados por nuestra actividad con el fin de prevenirlos, eliminarlos o minimizarlos y se cumple con los requisitos legales ambientales y otros que la organización suscriba”*.

El Sistema de Gestión Medioambiental implantado en 2011 y certificado en 2012 según la norma EKOSCAN, desde 2014 mantiene la certificación EKOSCAN PLUS.

La implantación de este sistema ha llevado a analizar y evaluar los aspectos ambientales, revisar los requisitos legales y generar indicadores ambientales para medir su evolución, y por tanto, establecer planes de acción que promueven la mejora continua del compromiso con el medio ambiente de SPRI.

En la auditoria externa de 2016 no se detectó ninguna no conformidad, destacando como punto fuerte *“la informatización del proceso de validación de pedidos y facturas de proveedores que ha supuesto una significativa reducción en el consumo interno de papel”*.

### **Plan de Mejora ambiental 2016, objetivos y resultados obtenidos:**

| OBJETIVOS DE MEJORA                                                                                                                                                                                                                                            | RESULTADOS                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Reducir el consumo de papel en un 3%.</b><br>Meta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación en la Intranet de buenas prácticas medioambientales.</li> <li>• Edición del catálogo de servicios y ayudas de SPRI en formato digital.</li> </ul> | <b>▽ 16,73% en consumo de papel.</b>                                                    |
| <b>Reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> en un 40%.</b><br>Meta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sustitución de las televisiones de plasma por otras más eficientes.</li> </ul>                                                                     | <b>▽ 704,32 kg CO<sub>2</sub> emitidos.</b><br><b>▽ 88,65% CO<sub>2</sub> emitidos.</b> |

A continuación se incluyen los indicadores de comportamiento y seguimiento ambiental:

| Indicadores de Comportamiento Ambiental                                             |                    | 2016         | 2015      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|-----------|
| Nº personas                                                                         | uds                | 71           | 68        |
| Consumo papel blanco libre de cloro oficinas<br>(según datos de impresiones/copias) | kg                 | 734,40       | 845,15    |
|                                                                                     | kg/pax             | 10,34        | 12,43     |
| Carpetas                                                                            | Kg                 | 50           | 46,25     |
|                                                                                     | kg/pax             | 0,70         | 0,68      |
| Toner                                                                               | uds                | 5            | 0         |
|                                                                                     | uds/pax            | 0,07         | 0,00      |
| Mensajería (mens + servicio scanner y correos)                                      | km                 | 6.696,16     | 4.227     |
|                                                                                     | Tn CO <sub>2</sub> | 1,30         | 0,86      |
| Viajes profesionales                                                                | km                 | 2.137.413,80 | 1.326.893 |
|                                                                                     | Tn CO <sub>2</sub> | 164,31       | 131,702   |

| Indicadores de Seguimiento Ambiental      |        | 2016      | 2015      |
|-------------------------------------------|--------|-----------|-----------|
| Kg papel consumido oficina                | kg/pax | 10,34     | 12,43     |
| Kg cajas de archivo nuevas consumidas     |        | 0,00      | 0,00      |
| Nº servicios de valija                    |        | 4,51      | 2,16      |
| - Tn CO <sub>2</sub> e ahorradas asociado |        | 0,01920   | 0,03286   |
| Km recorridos mensajería total            |        | 94,31     | 62,16     |
| - Tn CO <sub>2</sub> e ahorradas asociado |        | 0,01920   | 0,01265   |
| Km recorridos viajes profesionales        |        | 30.104,42 | 19.513,13 |
| - Tn CO <sub>2</sub> e ahorradas asociado |        | 2,31420   | 1,93679   |

Por otra parte, dada la actividad de SPRI, no se dispone de seguro de responsabilidad medioambiental, aunque en el seguro de Responsabilidad Civil de Consejeros y Directivos, se incluye este concepto.

Las oficinas de SPRI se ubican en el EDIFICIO PLAZA BIZKAIA, catalogado como edificio inteligente y diseñado para conseguir un alto nivel de eficiencia energética. La fachada está revestida de vidrio ondulado serigrafiada con colores neutros. Este revestimiento permite regular la entrada de luz solar en invierno y verano. Dispone a su vez de placas fotovoltaicas en el tejado y en la zona sur de la fachada. En general, cuenta con los últimos adelantos técnicos en eficiencia energética.