



AUTOEVALUACIÓN

2014

INDICE

- 0.- INTRODUCCIÓN.
- 1.- INFORMES DE GESTIÓN.
 - 1.1 Resultados Plan de Gestión 2014.
 - 1.2 Resultados de la Mejora Ambiental 2014.
 - 1.3 Resultados de la Actividad Preventiva 2014.
- 2.- RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS REALIZADAS.
 - 2.1 Auditorías Internas.
 - 2.2 Auditorías Externas.
- 3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS.
 - 3.1 Incidencias / no conformidades.
 - 3.2 Sugerencias de mejora.
 - 3.3 Proyectos de mejora.
- 4.- CLIENTES Y PROVEEDORES.
 - 4.1 Medición de la satisfacción de clientes.
 - 4.2 Consejo de Administración.
 - 4.3 Encuesta de satisfacción de proveedores estratégicos.
 - 4.4 Quejas y reclamaciones de clientes.
 - 4.5 Evaluación de proveedores.
- 5. REVISIÓN MAPA DE RIESGOS, CONTROLES Y OBJETIVOS DE CONTROL.
- 6.- PROCESOS CLAVE. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA.
 - 6.1 Definición y relación de procesos clave.
 - 6.2 Objetivos de certificación.
 - 6.3 Legislación aplicable.
- 7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.



0. INTRODUCCIÓN

A lo largo del presente informe de autoevaluación se integran todos aquellos aspectos de la gestión de la sociedad durante 2014:

- Plan de Gestión 2014.
- Mejora Ambiental 2014.
- Actividad Preventiva 2014.
- Auditorías internas y externas realizadas.
- Desempeño de los procesos y cambios que podrían afectar al sistema
- Grupos de interés: clientes, proveedores, Consejo de administración, personas...
- Mapa de Riesgos, Controles y Objetivos de control.
- Legislación aplicable.
- Calidad, Gobernanza, Igualdad, Transparencia, etc...

Aprobado por el Comité de Dirección de SPRI: 21/10/2015

1. INFORMES DE GESTIÓN

1.1 RESULTADOS PLAN DE GESTIÓN 2014

Área de Tecnología e Innovación:

- **Tecnología:** Con carácter general se han cumplido los objetivos previstos, manteniendo una elevada demanda. Además de la gestión de los programas de ayuda de I+D, gestiona el nodo europeo de la Red EEN, emite Informes de calificación a efectos fiscales y desarrolla el informe de monitorización e impacto de todos los programas de ayuda a la I+D (SME).
- **Innovación:** Se han lanzado una nueva iniciativa (Innobideak-Kudeabide) en colaboración con las DDFF que en global ha superado las previsiones iniciales. Respecto al programa Innobideak-Lehiabide no se han cumplido las previsiones iniciales.
- **Sociedad de la Información:** a excepción de las iniciativas Barnetegi Teknologiko y Metaposta, que no alcanzan los objetivos previstos, el resto de actividades cumple e incluso supera los objetivos previstos.

Área de Promoción Empresarial:

- **Emprendimiento y Desarrollo Económico:** mientras que la demanda del programa Gauzatu (Industria e Implantaciones Exteriores) ha superado las previsiones, el programa AFI se ha quedado al 27% de los objetivos previstos. Respecto a los programas de emprendimiento innovador Mini Connect y Sucesión en la PYME han tenido una demanda inferior a la prevista, el programa Ekintzaile ha superado el objetivo previsto.
- **Invest in the Basque Country:** Se han puesto en marcha 5 proyectos nuevos de inversión con un empleo previsto de 142 personas y manteniendo 170 empleos. En global se han gestionado 51 nuevos proyectos que se encuentran en fase de gestión o decisión, y se ha consolidado la inversión existente.
- **Iniciativas Estratégicas:** Se ha superado las previsiones respecto al despliegue de la Estrategia de Especialización Inteligente RIS3, en las áreas intensivas de conocimiento de biociencias, nanociencias y microtecnología, y de desarrollo tecnológico e industrial en energía y fabricación avanzada.

Área de Internacionalización:

Se ha producido una disminución en el número de ofertas presentadas a las empresas y por tanto no se han alcanzado los objetivos previstos. Sin embargo, el apoyo puntual a las empresas ha superado las previsiones realizadas.

Servicios corporativos: Comunicación, Secretaría General y Servicios de Apoyo

Muy ligado a la actividad anterior, se encuentra la actividad desarrollada por los servicios corporativos durante 2014 a nivel del Grupo SPRI. Destacan las más de 30.000 consultas atendidas por el Servicio de Atención al Cliente que ha mantenido los compromisos alcanzados en su carta de servicios.

1.2. RESULTADOS DE LA MEJORA AMBIENTAL 2014

1.2.1 Seguimiento ambiental e Indicadores de eficiencia

- **Indicadores de Comportamiento Medioambiental:**

Los indicadores establecidos por la organización para el seguimiento del comportamiento ambiental son los siguientes:

INDICADOR	UNIDAD	2013	2014
Nº personas	unidad	67	64
Consumo papel blanco libre de cloro oficinas (según datos de impresiones/copias)	kg	2.509,74	1.209,79
	kg/persona	37,46	18,90
Carpetas	kg	432,0	54,0
	kg/persona	6,45	0,82
Toner	unidades	0	0
	uds/persona	0,00	0,00
Mensajería (mens + servicio scanner y correos)	km	7.214	4.211

Indicadores asociados a aspectos a mejorar: se han definido indicadores para realizar el seguimiento de las medidas adoptadas que vienen referidas en el plan de actuación y así controlar la eficiencia de los mismos:

- % energía ahorrada / persona
- Km recorridos por mensajeros/persona
- Tn CO₂ emitidos/persona

A continuación se recogen los indicadores de seguimiento asociados a las acciones de mejora puestas en marcha:

INDICADOR	UNIDAD	2010	2011	2012	2013	2014
Nº personas	unidad	70	72	73	67	64
Kg papel consumido oficina	Kg / pers	42,86	34,72	22,69	37,46	18,90
Kg cajas de archivo nuevas consumidas	Kg / pers	-	11,11	0,00	0,00	0,00
Nº servicios de vallija	Nº / pers	-	-	4,32	5,55	3,00
- Tn CO2 e ahorradas asociado	Nº / pers	-	-	0,05600	0,07197	0,00061
Km recorridos mensajería total	Nº / pers	354,92	190,30	114,71	107,67	65,80
- Tn CO2 e ahorradas asociado	Nº / pers	0,07247	0,03886	0,02342	0,02199	0,01344

**Según el DEFRA (UK 2008), se emiten 204,2 gr CO2 por km.*

Se ha logrado reducir los km recorridos por utilización del servicio de mensajería, y disminuyendo con ello las emisiones de CO₂ equivalente.

1.2.2 Identificación de aspectos ambientales

Con carácter anual, se revisa la Tabla de Identificación de los Aspectos Ambientales de nuestra actividad con el objeto de detectar si por posibles modificaciones en nuestro proceso se han producido variaciones en los aspectos identificados.

Durante el año 2014 no se han identificado nuevos aspectos ambientales, aunque se ha incluido el aspecto relacionado con los km realizados por mensajeros a fin de realizar su seguimiento y control.

1.2.3 Selección de aspectos de mejora

Los aspectos seleccionados para 2014 en base a la cuantificación de aspectos de 2013 han sido los siguientes:

- Consumo eléctrico.
- Emisiones de CO₂.

1.2.4 Resultados 2014, avances logrados.

El resultado del Plan de Mejora Ambiental 2014 a 31 de diciembre, es:

OBJETIVOS DE MEJORA	SITUACIÓN
<p>Reducir el consumo de electricidad.</p> <p>Meta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sustitución de la pantalla de plasma de la recepción de la sociedad por una LED más eficiente. 	<p>Se ha reducido el consumo de la energía consumida por la pantalla instalada en la recepción de la sociedad en un 75% cuando está inactiva y un 90,24% cuando está en funcionamiento.</p>
<p>Reducir las emisiones de CO₂.</p> <p>Meta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eliminación de la mensajería para la clasificación y franqueo de las cartas en Correos y para el traslado de la documentación recibida en la Sociedad con el fin de pasarla por el scanner de la sede del Gobierno Vasco en Gran Vía 85. Cambio del coche de Dirección General por uno más eficiente. 	<p>Se ha logrado reducir las emisiones de CO₂ equivalente en un 40,66% por la eliminación del servicio de mensajería de llevada de la documentación al scanner de la sede Gobierno Vasco en Bilbao y a Correos; y un 4,63% por el cambio de coche de Dirección General por uno más eficiente.</p>

1.3. RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA 2014

La modalidad preventiva elegida en materia de Prevención de Riesgos Laborales de SPRI es la de Servicio de Prevención Ajeno (SPA), realizado a través de la Sociedad de Prevención de IMQ Prevención. Las actividades establecidas en el concierto con el SPA incluyen las especialidades de Seguridad, Higiene industrial, Ergonomía, Psicología Aplicada y Vigilancia de la salud.

En 2014 se ha realizado el análisis del Sistema de Prevención existentes a través de un conjunto de requisitos establecidos para tal fin, dando como resultado que se han cumplido el 100% de los 13 requisitos analizados.

2. RESULTADO AUDITORIAS REALIZADAS

2.1. AUDITORÍAS INTERNAS

2.1.1 Auditorías internas al Sistema de Gestión

En 2014 se han planificado las auditorías internas para todo el Grupo SPRI, llevándose a cabo por un equipo compuesto por auditores procedentes de las distintas sociedades que forman el Grupo SPRI. Se han realizado entre los meses de octubre y noviembre.

El sistema de gestión de calidad implantado en SPRI cumple los requisitos exigidos por las Normas y Protocolos UNE-EN 150 9001, Ekoscan Ed.4, Ley Orgánica de Protección de Datos y la Guía para el Gobierno Responsable, así como las directrices y requisitos descritos en el sistema de gestión, la normativa interna de SPRI y las normativas de los programas.

2.1.2 Ejercicio de las funciones de Secretaría de los Consejos de Administración de SPRI, SPRILUR, GESTIÓN DE CAPITAL RIESGO, PT GIPUZKOA, y BASQUETOUR

Realizada el 29 de octubre de 2014. El objetivo es revisar que, en el ejercicio de las funciones de Secretaría del Consejo de Administración, y de la Junta General, se aplican las normas y se realizan las funciones relativas al levantamiento, firma, custodia de actas, documentación, libros oficiales, etc., de dichos órganos, de acuerdo a la IN.10 "Control del ejercicio de las funciones de secretaría del Consejo de Administración", mediante el cuestionario (FM.009) elaborado para ello.

La revisión se ha realizado accediendo a los libros de actas de los Consejos de Administración y Juntas Generales de las sociedades citadas en el alcance, así como a los guiones preparados para las reuniones.

No se ha detectado ningún incumplimiento de los requisitos establecidos en la instrucción de referencia.

2.1.3 Utilización de cláusulas del Documento de Seguridad LPOD

Auditoría realizada los días 17 y 18 de marzo de 2014, con el objetivo de revisar la utilización de las cláusulas de información y consentimiento recogidas en el Documento de Seguridad en la Web de SPRI y los servicios ofrecidos a través de ella, como por ejemplo la inscripción a eventos.

Se ha realizado accediendo a las formas de inscripción/registro de los distintos servicios/eventos ofertados por SPRI a través de la página Web, y portal euskadiinnova, y comprobando por un

lado, la existencia de cláusulas de protección de datos, y por otro, si las existentes son las incluidas en el Documento de Seguridad vigente (versión 7, julio 2013).

Se detecta un incumplimiento de acuerdo a lo establecido en el Documento de Seguridad (versión 7, julio 2013), respecto a la no inclusión de cláusulas de protección de datos en algunos de los formularios de recogida de datos, y en otros dos las cláusulas incluidas no son las vigentes.

Por otro lado, se observa que desde la auditoria anterior (abril 2013) han disminuido los incumplimientos detectados.

Tal y como se señala en el informe de la auditoria externa al cumplimiento de la LOPD, la página web de SPRI se ha actualizado en 2014 y con ello, se ha dado cumplimiento a lo establecido sobre clausulado.

2.2. AUDITORÍAS EXTERNAS

2.2.1 Auditoria ISO 9001

En la auditoría externa ISO 9001:2008 realizada por AENOR los días 18 y 19 de junio de 2014, no se detectaron no conformidades y se considera que el sistema de gestión es eficaz en el cumplimiento de los requisitos de los clientes y los legales aplicables.

En el informe final se indica que SPRI cuenta con un sistema de gestión asentado pero que necesita evolucionar para dar respuesta fundamentalmente, desde su punto de vista, a dos retos:

- 1. **Asegurar una organización transparente:** En este campo se valora positivamente la realización de las auditorías de la “Guía para el Gobierno Responsable” y del “Manual para la Implantación y Desarrollo de la Función de Control Interno” como ejemplo de pasos a dar para consolidar un sistema de gestión valorado por la sociedad vasca por su transparencia. Se recomienda, asimismo, incorporar al sistema de gestión de calidad las sistemáticas que permitan asegurar el cumplimiento de la Ley de Transparencia que entre en vigor el próximo 1 de enero de 2015.*

SITUACIÓN: 04/02/2015 Publicación del Portal de la Transparencia de SPRI

- 2. **Medidas de control de riesgos:** El sistema de gestión implantado tiene como objetivos el cumplimiento legal, la satisfacción de los clientes y la mejora dando respuesta a los requisitos de ISO 9001:2008. Se recomienda complementar dichos objetivos con el control de riesgos, en particular el riesgo de fraude por parte de solicitantes y otras entidades. Estos controles se realizan en algunos programas pero sería deseable extenderlos de manera sistemática a todos los programas susceptibles de fraude.*

SITUACIÓN: En la Matriz RIESGOS SPRI, aprobada el 19 de mayo de 2014, se identifica el riesgo “Fraude Externo”. SPRI mitiga este riesgo a través de procedimientos de muestreo

de detección de fraude controlando el cumplimiento de cláusulas...”. SPRI, adicionalmente, mantiene contactos con otras Administraciones, fundamentalmente con los Departamentos de Hacienda de las Diputaciones Forales, con el objetivo de obtener información adicional que permita realizar un mejor control y seguimiento de sus actividades, encaminadas a mitigar el riesgo de fraude.

Por otro lado, en el informe se señalan 5 observaciones, todas ellas han sido analizadas a fecha de este informe, y de las que 3 se encuentran cerradas y 2 en proceso de realización.

2.2.2 Auditoria EKOSCAN

El 7 de mayo de 2014 tuvo lugar la auditoria de seguimiento del certificado, que ha sido superada con éxito, no habiéndose detectado ninguna no conformidad y señalando 2 puntos fuertes: la incorporación de mejoras sugeridas en auditorias anteriores dentro del sistema Ekoscan, y el inicio de integración del sistema Ekoscan dentro de la gestión de calidad de SPRI.

Así mismo, se señalaron 2 observaciones que a la fecha de este informe se encuentran analizadas e implantadas.

2.2.3 Certificación Carta de Servicios: Atención al Cliente

El 15 de diciembre de 2014 se realizó la auditoría de seguimiento de la Certificación de la carta de servicios del Servicio de Atención al Cliente, de acuerdo a los requisitos de la norma UNE 93200:2008, en la que no se ha detectado ninguna no conformidad.

Como puntos fuertes han destacado las modificaciones introducidas en la Carta desde su visita anterior (inclusión de compromisos nuevos, modificación del apartado de “¿Dónde lo ofrecemos?”, detallando planos, horarios y como llegar, la herramienta informática utilizada para el control de la atención telefónica, que aporta datos muy válidos y facilita la búsqueda y el control del servicio, entre otros).

Se han indicado 3 oportunidades de mejora y 4 observaciones, que a fecha de este informe se encuentran implantadas.

2.2.4. APLICACIÓN DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS (LOPD)

Realizada el 6 de diciembre de 2014, de los 16 ámbitos auditados únicamente se indican acciones preventivas en dos de ellos por lo que el sistema ha avanzado y mejorado en la implantación de las políticas de seguridad. Ambas acciones se llevarán a cabo en 2015.

3 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS.

Mensualmente se realiza el seguimiento de los indicadores del Plan de Gestión y trimestralmente, el de las acciones correctoras, preventivas o de mejora que se encuentran abiertas en ese periodo de referencia, a través de los responsables directos de su ejecución.

3.1. INCIDENCIAS / NO CONFORMIDADES

A 31 de diciembre se han abierto 3 No Conformidades, de las que 1 procede de las auditorías internas y externas realizadas a lo largo de 2014, y 2 se han derivado del funcionamiento de los procesos. En 2014 no se han registrado Incidencias.

	2014		2013	
	Acum.	%	Acum.	%
No Conformidades (derivadas de auditoría interna y externa)	1	33,3%	10	71,4%
No Conformidades (derivadas del funcionamiento de los procesos)	2	66,7%	2	14,3%
Incidencias (derivadas de los procesos)	0	0,0%	2	14,3%
TOTAL	3	100,0%	14	100,0%
PLAZO MEDIO RESPUESTA	1 día lab.		8,88 días lab.	

NO CONFORMIDADES E INCIDENCIAS PROCESO	A 31/12/2014		2013	
	Nº	%	Nº	%
Atención al cliente	2	67%	5	21%
Compras	0	0%	1	7%
Diseño programas y servicios	0	0%	1	7%
Gestión Programas y Servicios	1	33%	7	50%
Administración	0	0%	0	0%
Gestión y Mejora Continua	0	0%	0	0%
Comunicación y Relaciones Institucionales	0	0%	0	0%
Recursos Humanos	0	0%	1	7%
Servicios Generales	0	0%	0	0%
Soporte Informático	0	0%	0	0%
Secretaría General y Jurídico	0	0%	1	7%
TOTAL	3	100%	14	100%

Al cierre de 2014, únicamente queda abierta una de las no conformidades, derivadas de la auditoría interna realizada en el último trimestre, cuya fecha prevista de realización es el primer trimestre de 2015.

3.2 SUGERENCIAS DE MEJORA

Se incluyen las oportunidades de mejora y las observaciones detectadas en las auditorías internas y externas realizadas, así como las surgidas espontáneamente en los procesos o por parte de las personas de la organización.

A 31 de diciembre se han registrado 8 sugerencias, provenientes del buzón de sugerencias, auditorías internas y externas realizadas o por otras vías:

	2014		TOTAL 2013	
	Acum.	%	Acum.	%
Propuestas de mejora y señaladas en los informes de auditoría (PM)	5	62,5%	9	69,2%
Recibidas por otras vías: reuniones de área/departamento, conversación ... (NC/I)	2	25,0%	2	15,4%
Recibidas a través de la a.i Sugerencias (P)	1	12,5%	2	15,4%
TOTAL	8	100,0%	13	100,0%
Plazo medio de cierre	10 días lab.		6,74 días lab.	

3.3. PROYECTOS DE MEJORA 2014

3.3.1 Implantación del Manual de Control Interno y de Riesgos

Se ha definido el Mapa de Riesgos, las Fichas de Riesgos y su calificación en cuanto a importancia, probabilidad y control, la forma de Control de cada riesgo, la matriz de riesgos/procesos, y los controles necesarios (objetivos de control, frecuencia, responsable, tipo de control, documentación generada,...) para cada uno de estos riesgos. Con todo, en SPRI se ha definido y aprobado un modelo de control interno de acuerdo al Manual de Control Interno del Gobierno Vasco, que se revisa anualmente.

De acuerdo a lo establecido en el Manual, para su completa implantación, únicamente faltaría la formalización del compromiso implícito con el modelo aprobado el 19 de mayo de 2014, cuya coordinación se realiza desde el Área de Servicios de Apoyo (Gestión y Mejora Continua).

La coordinación de su implantación se ha realizado a través del equipo de trabajo inter-societario mencionado anteriormente. Igualmente, en este equipo se han consensado los criterios para el descargo trimestral que cada sociedad realiza a la Oficina de Control Económico (OCE) del Departamento de Economía y Hacienda del Gobierno Vasco.

Dentro del sistema de control interno, se han realizado las auditorías internas a nivel de Grupo SPRI en el último trimestre de 2014 y mediante un equipo de auditores internos procedentes de las distintas sociedades del Grupo. Dado que las acciones desarrolladas para la implantación de este proyecto y de la Guía para el Gobierno Responsable se integran en los distintos sistemas de gestión, la auditoría interna ha englobado la revisión de ambos proyectos.

A 31/12/2014, el grado de implantación es del 93%.

3.3.2 Implantación de la Guía para el Gobierno Responsable

Este proyecto se ha desarrollado a través de un equipo de trabajo del Grupo SPRI con representantes de: SPRI, Capital Riesgo, Grupo Sprilur, PCT Bizkaia, PCT Álava, y PCT Gipuzkoa. Este equipo se encarga de consensuar los criterios generales para el descargo trimestral que cada sociedad realiza a la Oficina de Control Económico (OCE) del Departamento de Economía y Hacienda del Gobierno Vasco

Durante 2014, se ha trabajado en los ámbitos de Igualdad y Transparencia, llegando a un cumplimiento global del 85%.

- **IGUALDAD**

Para desarrollar las acciones englobadas en este aspecto, al equipo de trabajo que coordina la implantación de la Guía se han incorporado dos representantes del Comité de Empresa de SPRI.

Las acciones desarrolladas durante 2014 han sido:

- ✓ Elaboración del Plan de Igualdad 2014-2016, aprobado el 7 de julio.
- ✓ Participación en un curso de formación en Igualdad de 20h., organizado por la Técnico de Igualdad del Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad (DDEC), los días 6 y 11 de noviembre de 2014.
- ✓ Participación en las distintas reuniones del Grupo de Trabajo del DDEC (GTD).
- ✓ Adhesión a la Red de Entidades Públicas para la Igualdad (15/05/2014) promovido por Emakunde.
- ✓ Colaborar en la difusión de noticias/eventos/información relevante relativa a promover la igualdad. En 2014 se han difundido más de 40 noticias, informes, cursos, jornadas, etc.
- ✓ Colaborar en la difusión de las campañas del 8 de marzo y del 25 de noviembre.
- ✓ Incluir en la web de SPRI noticias en relación con las mujeres. Por ejemplo, en el blog sobre emprendimiento (Up! Euskadi) o en el apartado Start-Ups Euskadi. A modo de ejemplo, Blog Up! Euskadi: 09/10/2014 incluida una noticia "Emakunde publica un

mapa de las ayudas existentes para apoyar a mujeres emprendedoras”. Start-Ups Euskadi: 31/10/2014 Aztez.

- **TRANSPARENCIA**

Durante 2014, SPRI ha trabajado en el desarrollo de un Portal de la Transparencia que en 2015 se traslada al resto de sociedades del Grupo. Las tareas desarrolladas han sido:

- ✓ En febrero se elaboró por parte de Secretaría General un informe sobre las exigencias de la Ley 19/2013 de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a la información pública y Buen gobierno.
- ✓ Tras la creación de un equipo de trabajo multidisciplinar, en octubre se ha definido qué información, cuándo, cómo y responsable de su publicación, teniendo en cuenta tanto la Ley 19/2013 de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a la información pública y Buen gobierno, como el Proyecto de Ley de la Administración Pública Vasca (Título IV de la Transparencia de la Administración Pública).
- ✓ Diseño un apartado específico en la Web sobre “Portal de Transparencia”, así como de la sistemática para la subida de información. Realizado en noviembre.
- ✓ El 4 de febrero de 2015 se ha procedido a la publicación del Portal de la Transparencia en la Web de SPRI.
- ✓ El 12 de marzo de 2015 se ha realizado la primera auditoria interna al Portal.
- ✓ Se han elaborado dos manuales para sistematizar la subida de información al Portal de Transparencia, y garantizar su integración en el sistema de gestión. Integrados en el sistema de gestión el 16 de marzo de 2015.

3.3.3 Diseño de un sistema para la detección y gestión de no conformidades/incidencias en la gestión de programas/servicios

Se ha puesto en marcha a finales de 2014 un equipo de trabajo en el que participan personas representantes de los diferentes programas de SPRI (Alberto Méndez, Maite Hernández, Raul Duque, Miguel García, Susana Larrea, Andoni Ogazón, Javier Múgica, Yolanda Mariscal) y coordinado por Mejora Continua.

El objetivo de este grupo es la detección y gestión de incidencias en la gestión de los programas de ayuda. Es decir, se trata de identificar qué tipo de incidencias/problemas se están dando en la gestión de los programas de ayuda, para poder si no evitarlas minimizarlas en la medida de lo posible.

En la creación de este equipo de trabajo se une una sugerencia de mejora verbal de una de las personas de la organización, así como una observación realizada en el desarrollo de una auditoria externa de AENOR, en el sentido de que así como SPRI tiene un sistema de gestión

sólido, la capacidad de aprender de lo sucedido y plantear mejoras no está suficientemente desarrollada.

El trabajo realizado hasta el momento ha sido identificar qué tipo de incidencias se producen en la gestión de los programas de ayuda, así como algunos de los elementos sobre los que poner el foco y que se considera que pueden ser mejorados.

Para ello, se ha iniciado la revisión de la documentación administrativa que se exige en cada programa, elaborándose una tabla en la que se incluye la diferente documentación administrativa requerida tanto en la solicitud de ayuda como en la liquidación de los diferentes programas gestionados por SPRI en las áreas de Innovación, Tecnología, Sociedad de la Información y Desarrollo Empresarial. Se pretende analizar documento a documento, viendo qué es concretamente y el objetivo perseguido con su solicitud, y si con dicho documento se ha logrado lo que se pretendía.

Un **primer resultado** de este equipo de trabajo ha sido compartir una práctica realizada por los programas de Innovación: solicitar el “Certificado de plantilla media emitido por la Seguridad Social” para comprobar el tamaño de la empresa en vez de solicitar los Tc2. Práctica que ha sido aceptada por el resto de gestores de programas.

3.3.4 Mejora del proceso de auditorías internas a nivel de Grupo SPRI

Tras la experiencia de realización de las auditorías internas a nivel de Grupo SPRI, en febrero se evaluó este proceso tanto por parte de los auditores internos como por parte de los responsables auditados, con resultado muy satisfactorio.

Por otro lado a petición del equipo de auditores se ha sistematizado la realización de una jornada anual de reciclaje con el fin de homogeneizar conceptos, mejorar el conocimiento mutuo, conocer las novedades de la norma, todo ello con un carácter práctico. El 23 de septiembre se ha celebrado la correspondiente a 2014 cuya satisfacción global ha sido de 8,4 sobre 10.

3.3.5 Mejora del Área Internacional

Con el objetivo de cubrir nuevas necesidades y desarrollar las áreas de mejora identificadas por las personas del propio Área Internacional, durante 2014 se han desarrollado 14 iniciativas de mejora que, a excepción de una de ellas (nº 11 Plan Estratégico de cada país), finalizaron en diciembre de 2014:

	TALLER	TAREAS
1	TIPOLOGÍA de Proyectos	. Describir la Tipología de cada uno de los Proyectos . Marcar tarifas (tramos) para todos ellos
2	Atracción Inversión Extranjera	. Establecer Metodología de Trabajo SPRI-RED EXTERIOR
3	Cuadro de Mando	. Definición de Indicadores Gestión + Impacto
4	Imagen Corporativa	. Informes y Estudios Finales. Papelería. Firma de Correo electrónico. Imagen de Euskadi
5	Comunicación y Marketing	. Información a ofrecer sobre los distintos mercados. Estructurar metodología y marcar objetivos.
6	Contactos (Tarjetas de Visitas)	. Estructurar árbol criterios de búsqueda www.zoho.com
7	Información NUBE	. Estructurar. Base Datos, Informes, informaciones, documentos. Se ubicarán en un lugar común y compartido.
8	Programa Informático	. Actualizar FORMATOS y diagrama de flujo. INDICADORES
9	Skype (Red Social Propia)	. Crear Dominios y agruparlos
10	Catálogo Departamento Internacional	. Desarrollar contenidos para el nuevo Catálogo de Servicios . BIGlittle.
11	Plan Estratégico de cada País	. Planes Estratégicos a 4 o 5 años.
12	Fichas País	. Verificar actualizaciones y mantener vigentes los datos.
13	Material Promocional	. Basquetour. Coordinar el envío de catálogos y material promocional a las oficinas de la Red Exterior.
14	SAC	. Elaborar un Cuestionario sencillo, anónimo. Forma de gestión.

El desarrollo de estos talleres se ha realizado mediante equipos de trabajo y pretenden la mejora de los servicios de internacionalización ofertados a las empresas vascas.

4 CLIENTES Y PROVEEDORES

4.1 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES

4.1.1 Programas y Servicios.

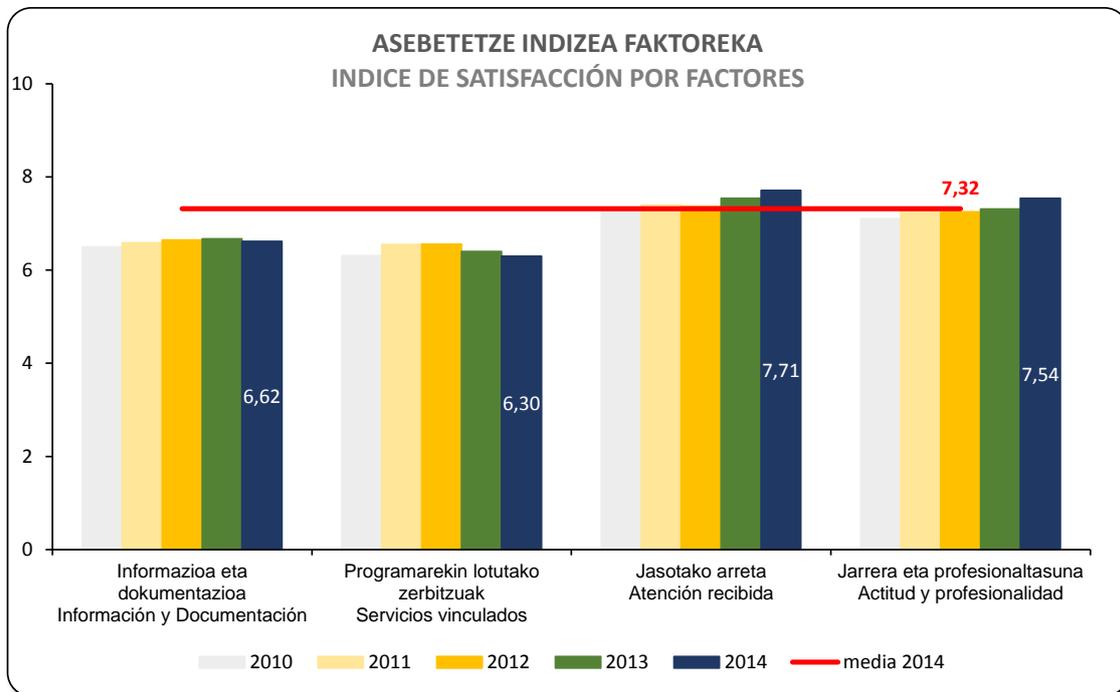
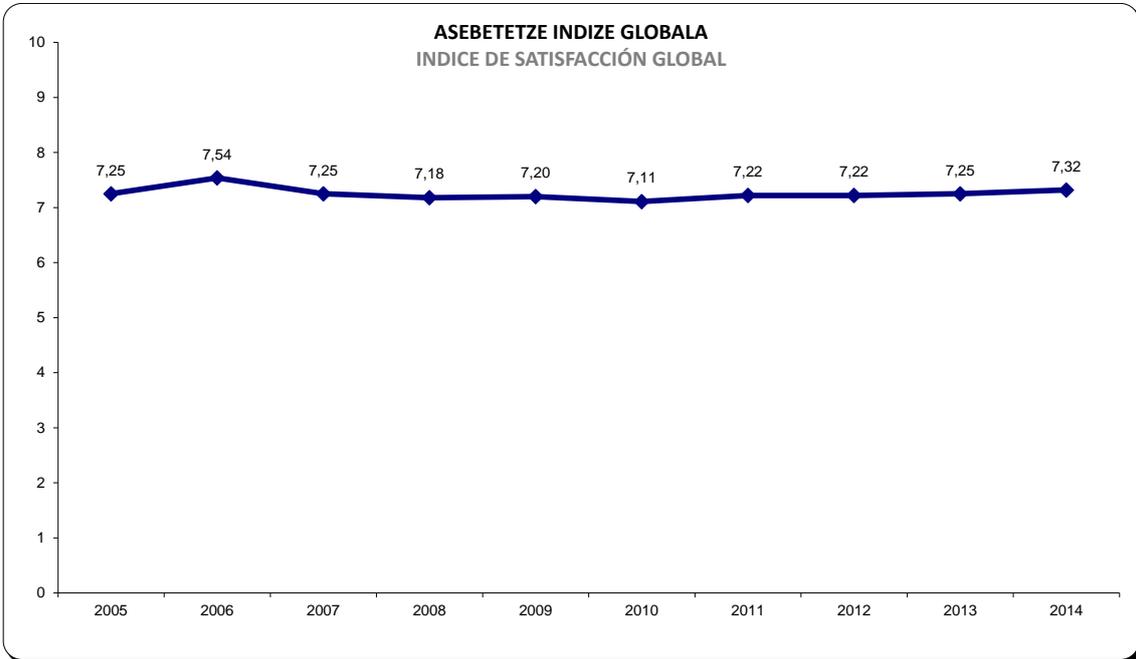
La metodología empleada ha sido a través de una encuesta on-line a los participantes en los programas y servicios gestionados en 2014, independientemente de si sus proyectos han sido aprobados o denegados. La recogida de información se ha realizado tras la Resolución o el Abono de la ayuda.

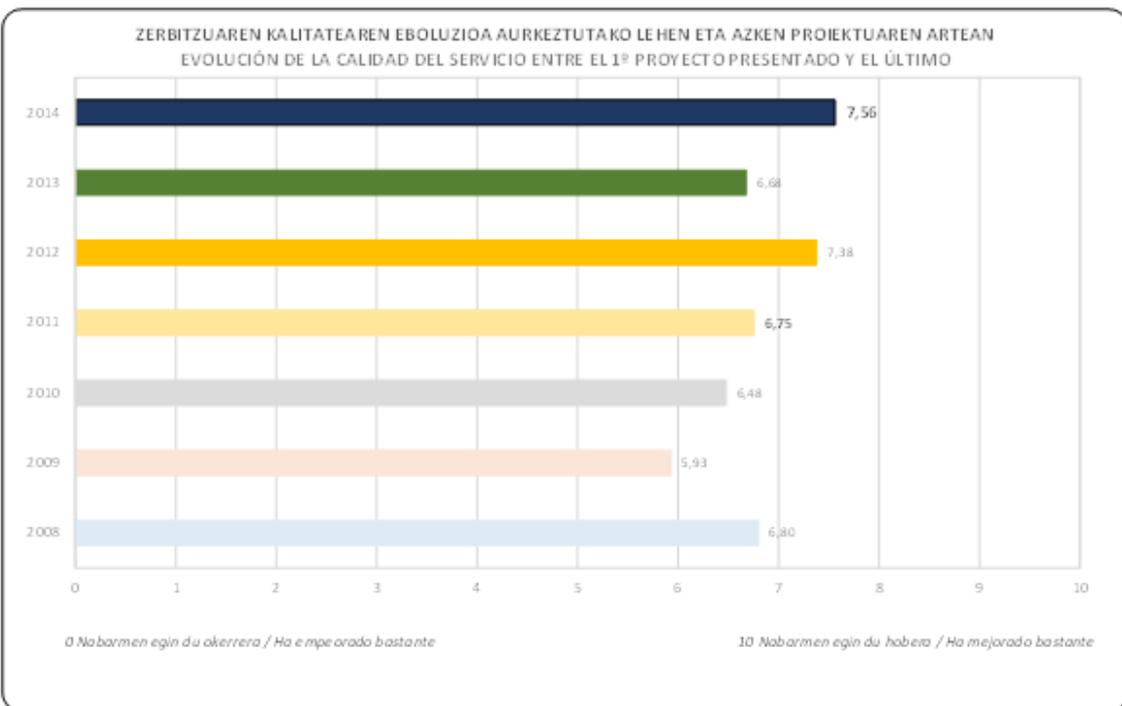
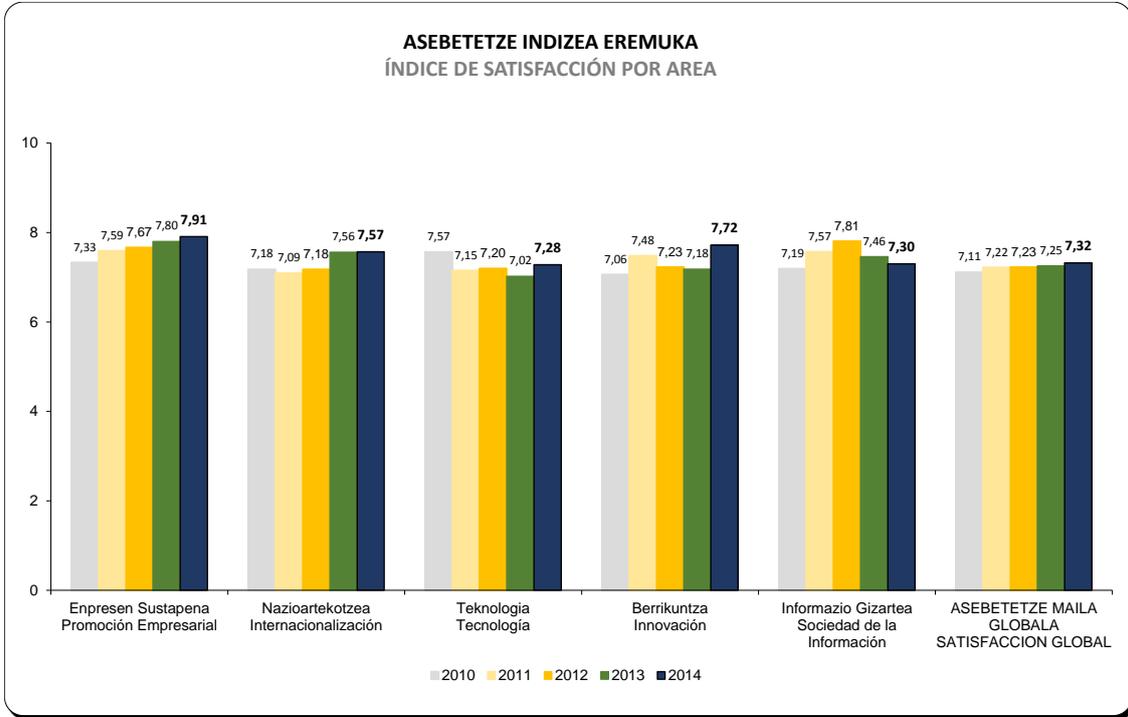
Se han recibido 746 encuestas cumplimentadas sobre un universo total de 3.701 empresas distintas (poco más de un 20% de respuesta), suponiendo un margen de error muestral de $\pm 3,21\%$ con un nivel de confianza del 95%. Sin embargo, dada la diversidad en el número de clientes que tienen los diferentes programas, hay que tener en cuenta que el margen de error puede ser mayor en algunos casos, por lo que los resultados obtenidos deben ser interpretados con cautela. En líneas generales, estos programas son aquellos con un menor número de solicitudes. El 6,4% de las encuestas han sido realizadas en euskera.

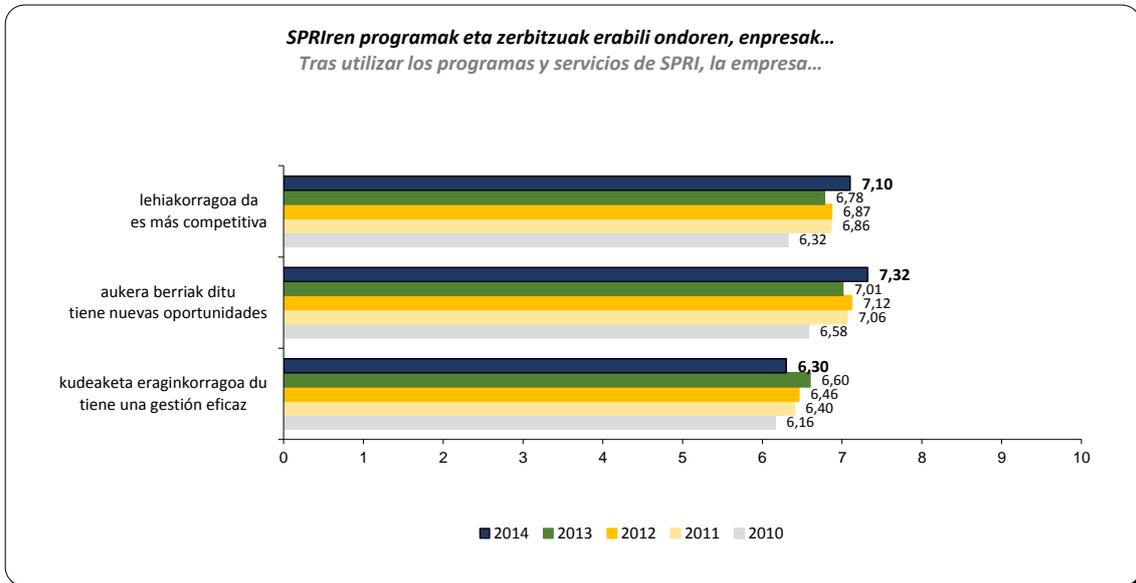
Los *principales resultados* son:

- La **valoración media** asciende a **7,32** frente al 7,25 del año anterior.
- La satisfacción global es más elevada en el caso de las empresas participantes en los programas del área de Promoción Empresarial.
- Nuevamente, la *“atención recibida”* y la *“actitud y profesionalidad”* son los factores mejor valorados. Siendo los ítems de *“actitud de colaboración”*, *“atención recibida”* y *“capacitación para resolución de dudas”* los mejor valorados.
- Sin embargo, el ítem *“tiempo de duración del proceso”* es el peor valorado (4,88).
- La valoración de las empresas que habían participado anteriormente respecto a que el servicio ofrecido por SPRI ha mejorado se incrementa en casi un punto porcentual, pasando de ser el 6,68 en 2013 al 7,56 en 2014. Además, esta valoración se incrementa en función del número de proyectos presentados hasta el momento.
- El 57% considera que SPRI ofrece un mejor servicio que otras empresas o instituciones con una actividad similar. Este dato es inferior al de 2013 (61%).
- Las empresas valoran que el programa...
 - ...ha dado nuevas oportunidades en la empresa (7,32).
 - ...ha favorecido que la empresa sea más competitiva (7,10)
 - ...ha favorecido una gestión más eficaz de la empresa (6,30)
- Y valoran con un 8,60 el que los programas de SPRI son necesarios y que contribuyen al desarrollo de las empresas.

A continuación se presentan los principales datos de satisfacción de los clientes desde 2008:







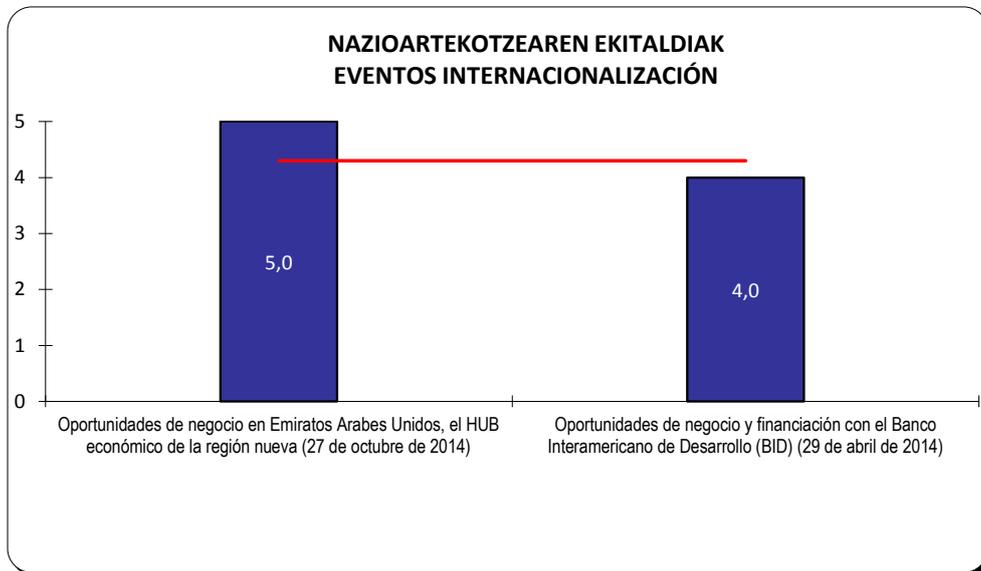
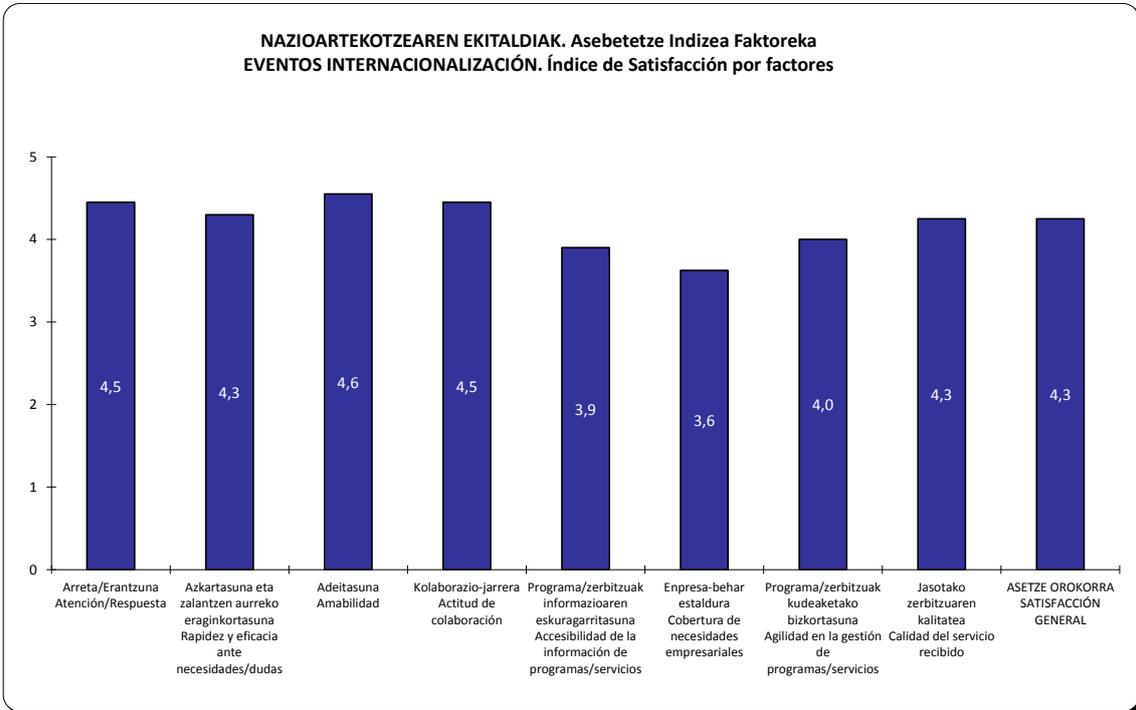
4.1.2 Acciones de SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN.

A fecha de este informe, se han realizado y evaluado las siguientes acciones de Sensibilización y Formación:

✓ **SERVICIOS DE INTERNACIONALIZACIÓN**

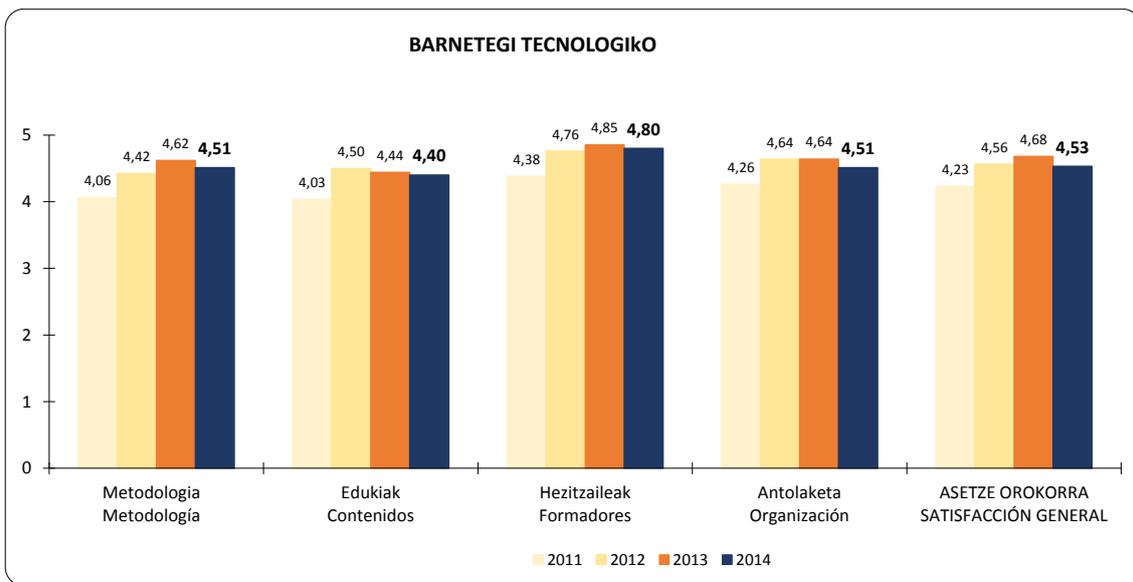
Es de señalar la escasa respuesta habida a las encuestas de satisfacción que se entregan a la finalización de las jornadas, que de media es un 4,7%.

En los gráficos siguientes se presenta la satisfacción media de los eventos organizados en 2014:



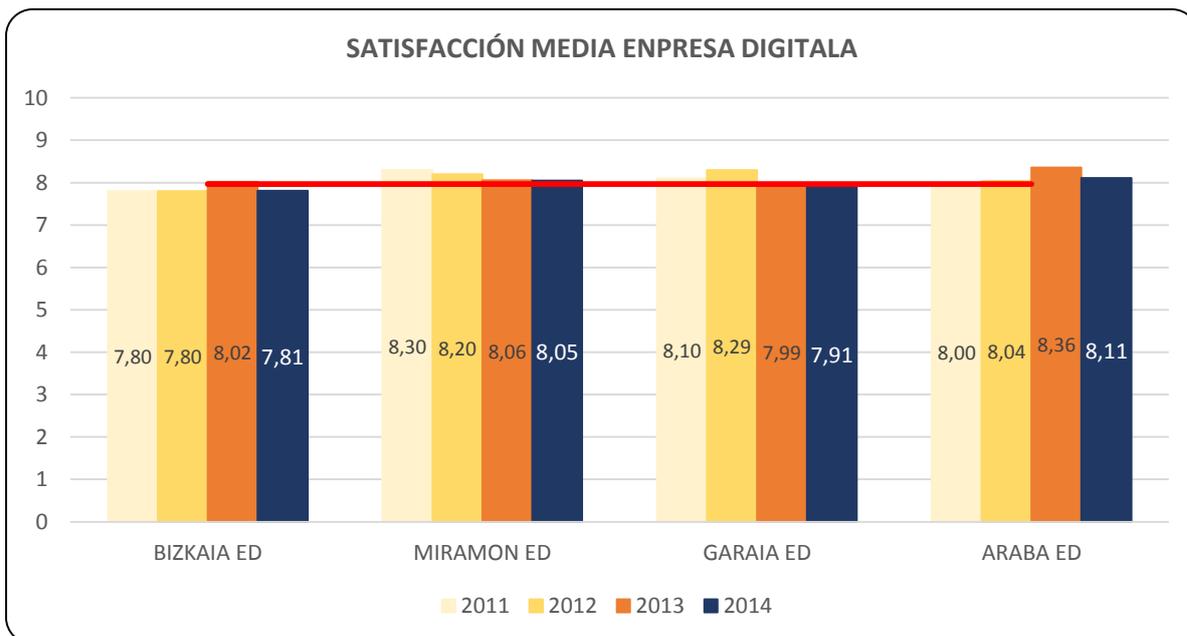
✓ BARNETEGI TEKNOLOGIKO

La valoración media es la siguiente:



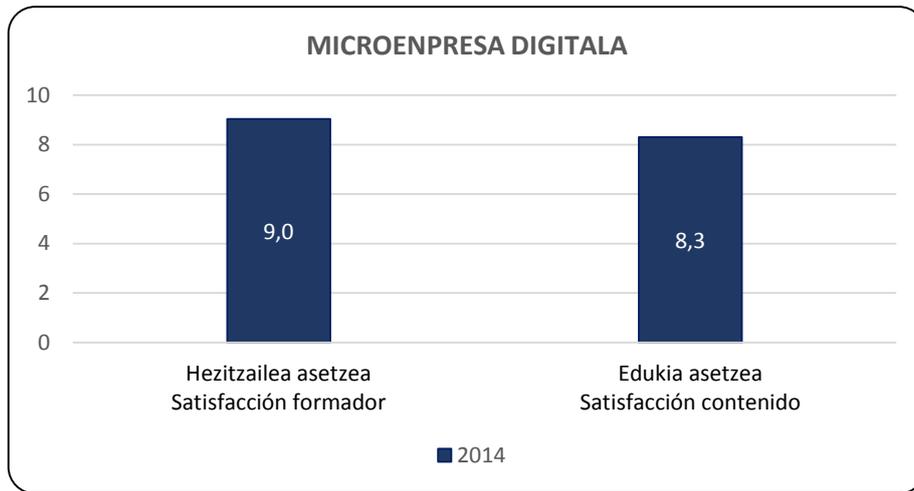
✓ EMPRESA DIGITALA

La valoración media es la siguiente:



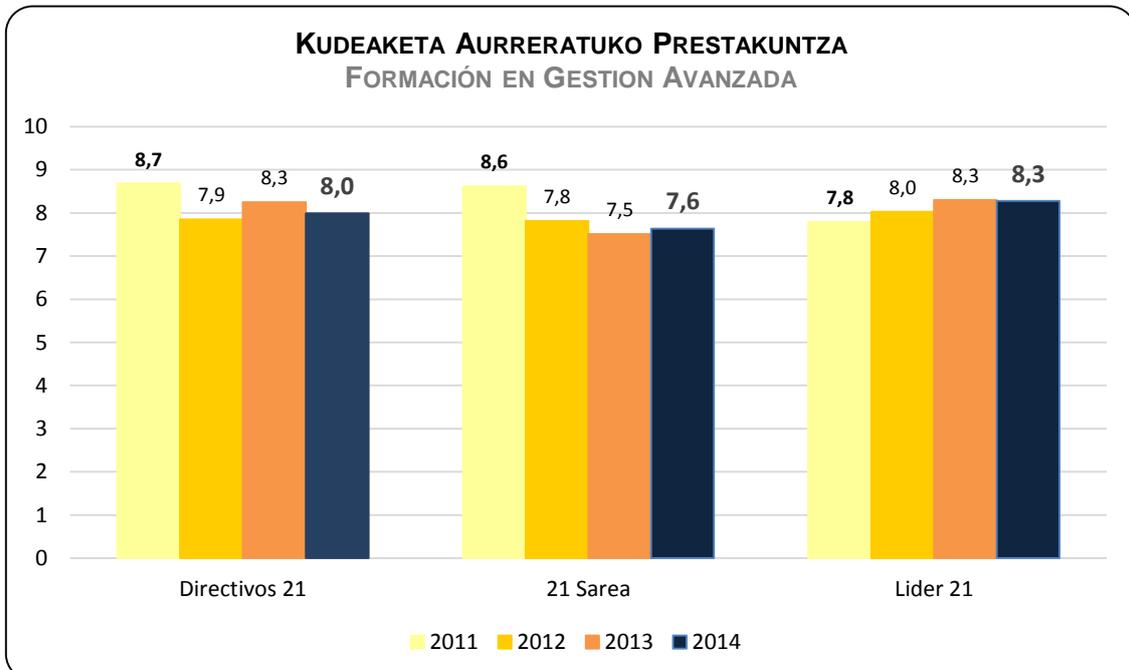
✓ MICROENPRESA DIGITALA

La valoración media es la siguiente:



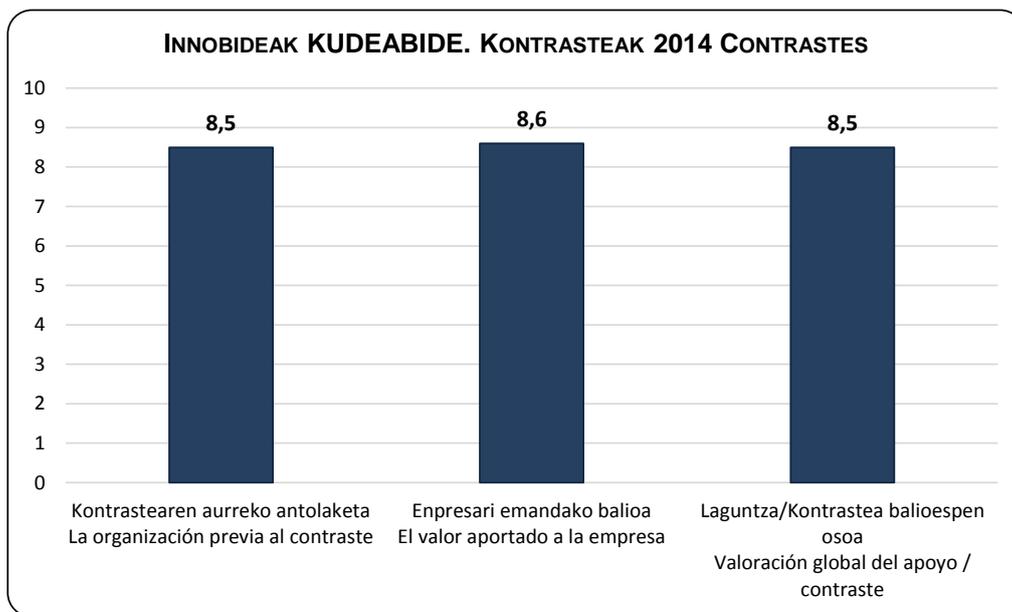
✓ FORMACIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN DIRECTIVA: Directiv@s 21, 21 Sarea y Lider 21

La valoración media es la siguiente:



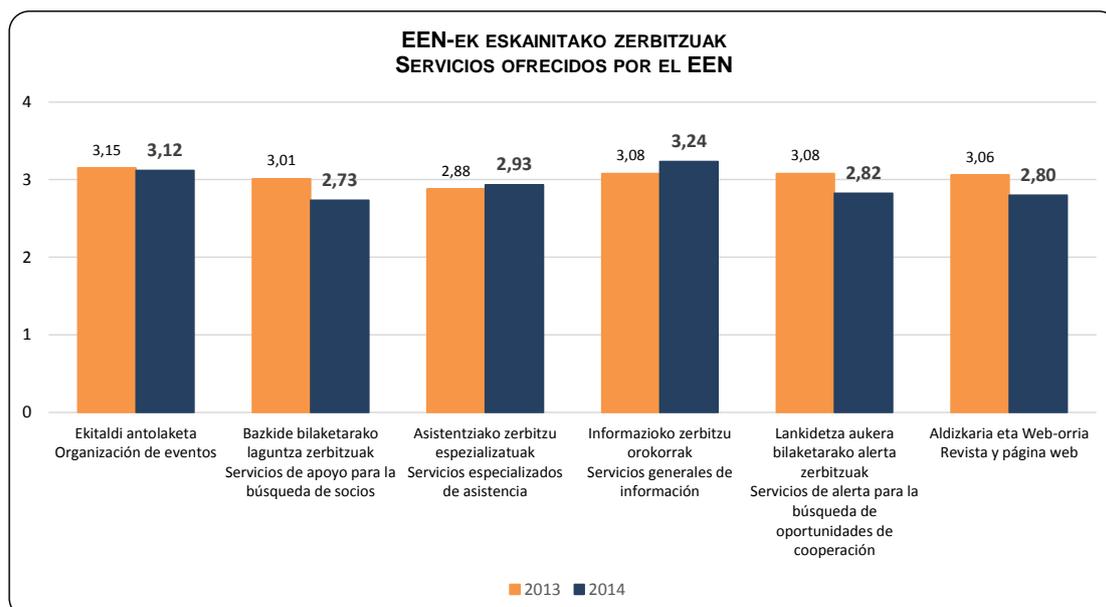
✓ Innobideak-KUDEABIDE. CONTRASTES

La valoración media es la siguiente:



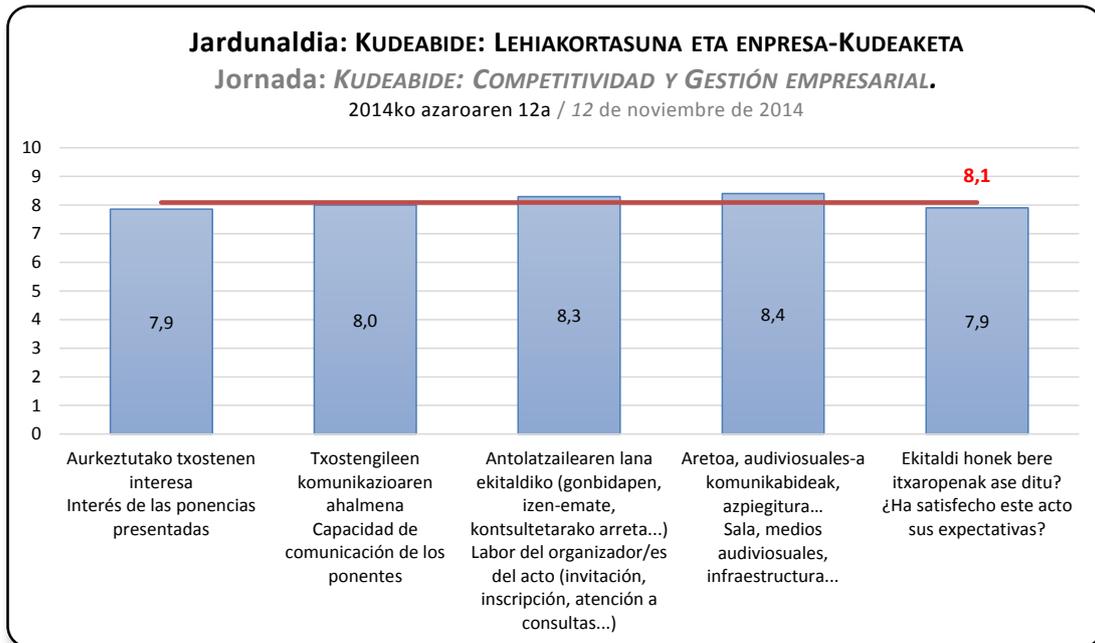
✓ BASQUE ENTERPRISE EUROPE NETWORK

La satisfacción media con los distintos servicios ofertados por el EEN en 2014:



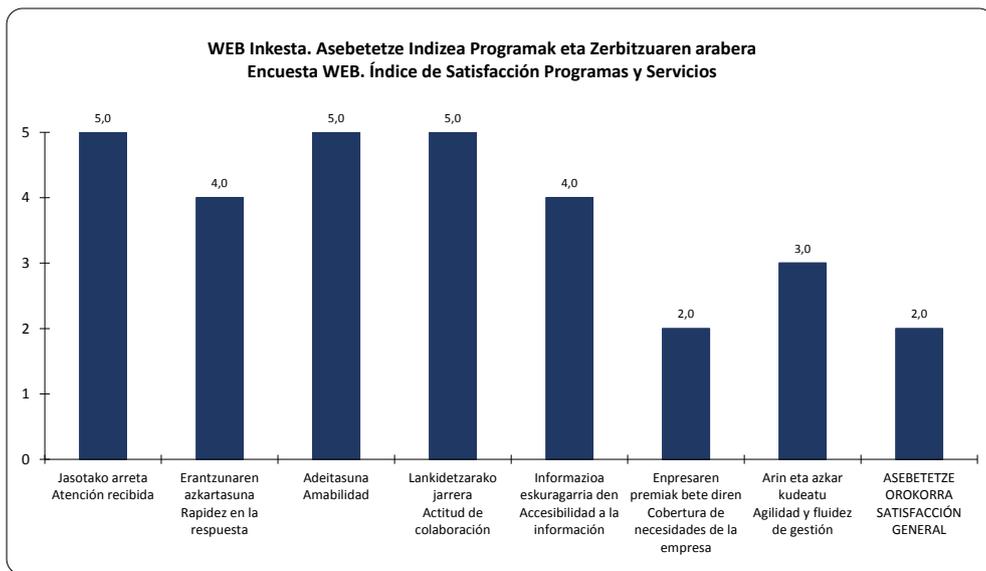
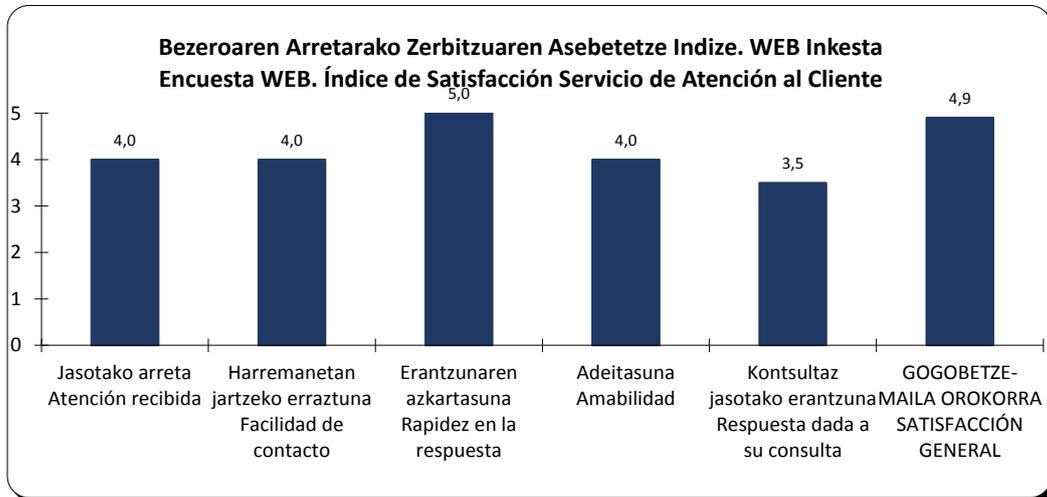
- ✓ JORNADA: “KUDEABIDE: COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN EMPRESARIAL”. XX Semana Europea de la Calidad y la Excelencia

Jornada co-organizada con Euskalit. La valoración media es la siguiente:

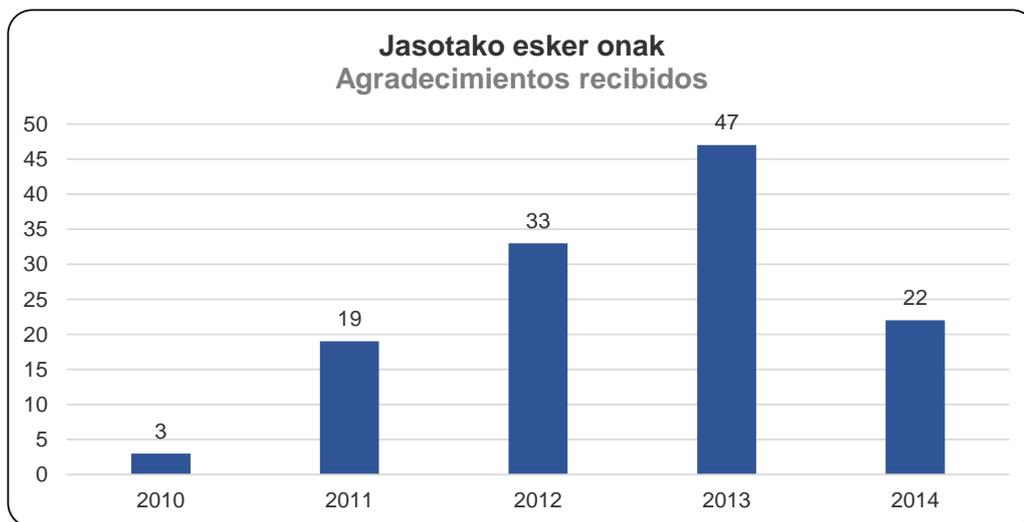


4.1.3 Resultados Encuestas Web recibidas

Tras el cambio de la Web en el último trimestre de 2013, en 2014 se incluyó un par de encuestas sencillas: una relativa al Servicio de Atención al Cliente y otra respecto a los programas y servicios ofrecidos por SPRI. Aunque se han recibido muy pocas encuestas correctamente cumplimentadas, es conveniente incluir sus resultados, que complementan a los obtenidos a través de la medición anual:



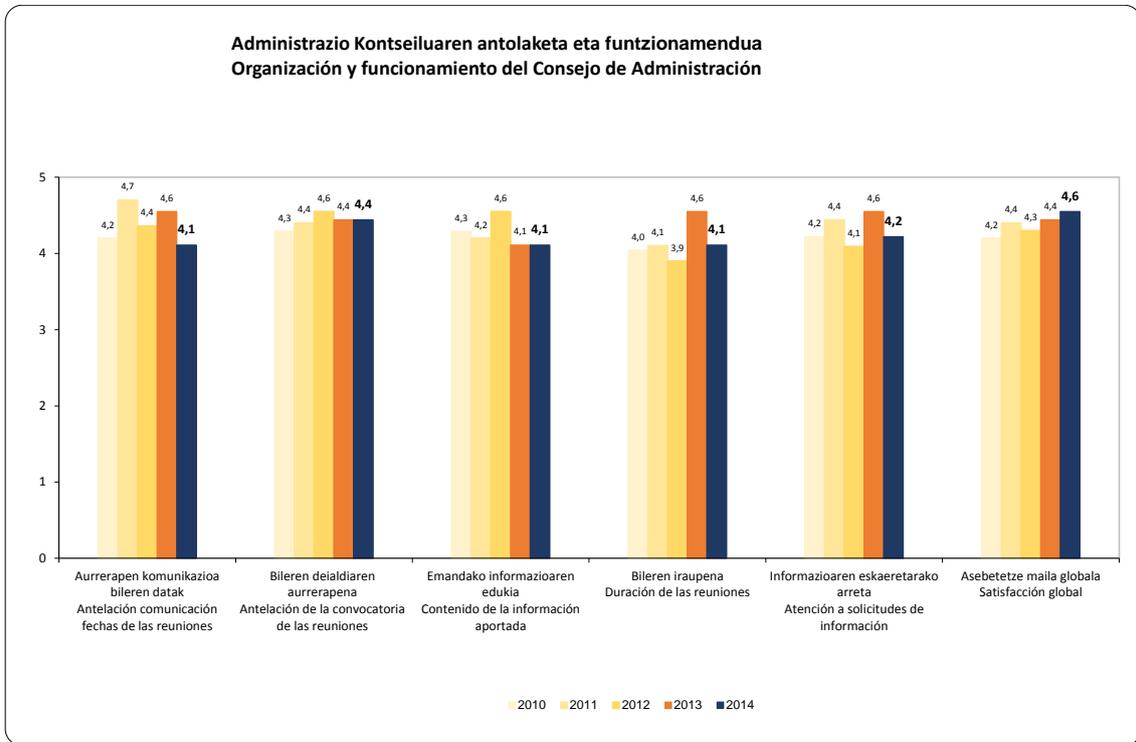
4.1.4 Reconocimientos externos y agradecimientos recibidos



El 91% de los agradecimientos recibidos en 2014 corresponden al Área de Internacionalización, el 1% al Servicio de Atención al Cliente, y el resto a otros programas/servicios.

4.2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN RELACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.

En cumplimiento del art. 17 “Reuniones del Consejo” del Reglamento del Consejo de Administración de SPRI, una vez al año, se realiza una encuesta a los miembros del Consejo para evaluar la gestión y la calidad de sus trabajos.



En 2014, la respuesta ha sido del 60%, igual que en el año anterior.

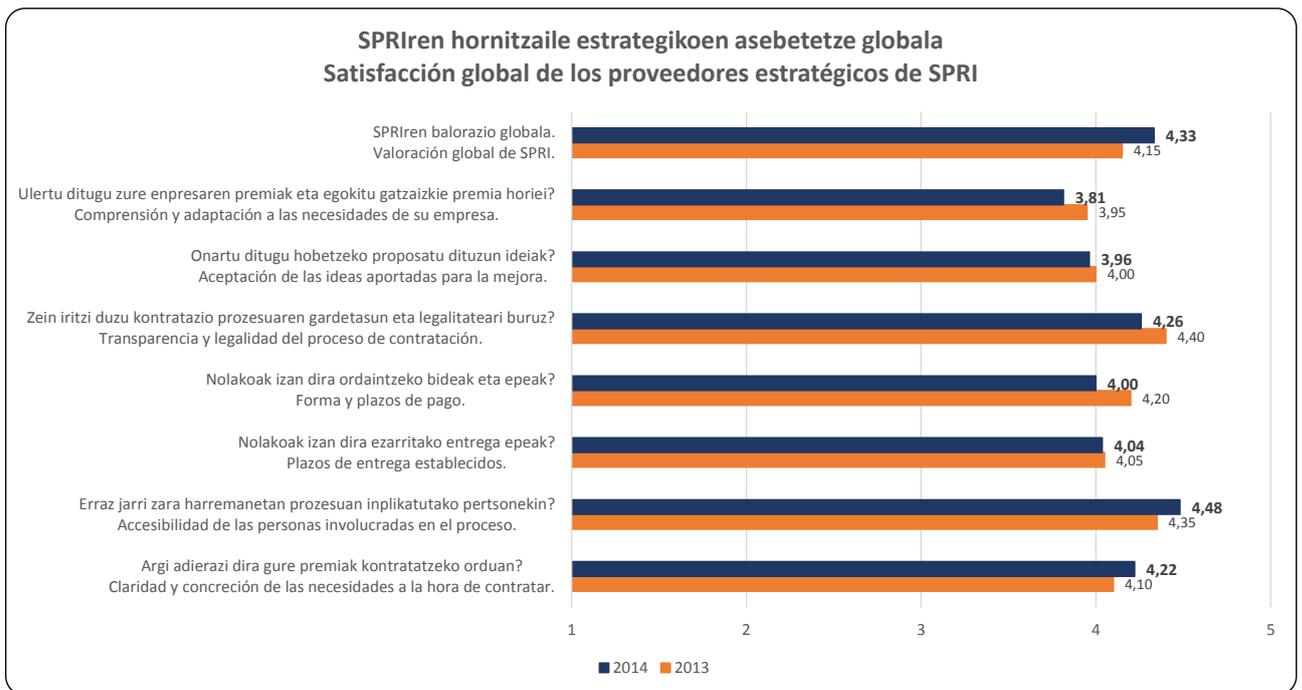
4.3 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES ESTRATÉGICOS.

De acuerdo a las recomendaciones de la “Guía para el Gobierno Responsable de los Entes, Sociedades y Fundaciones del Sector Público de la Comunicada Autónoma de Euskadi” del Gobierno Vasco, desde 2013 se ha incluido en el Sistema de gestión de SPRI el análisis periódico de la satisfacción de los proveedores estratégicos de SPRI.

SPRI considera proveedor estratégico aquel que cumple los siguientes requisitos:

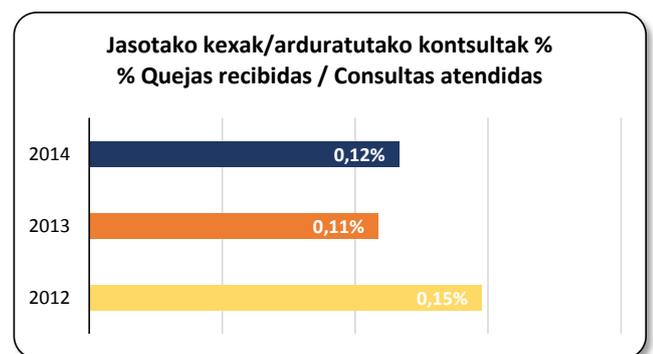
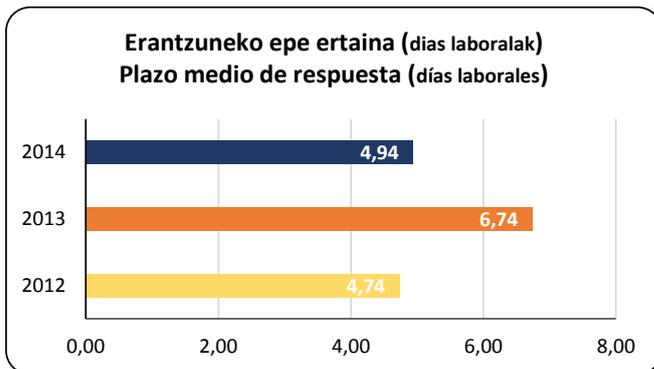
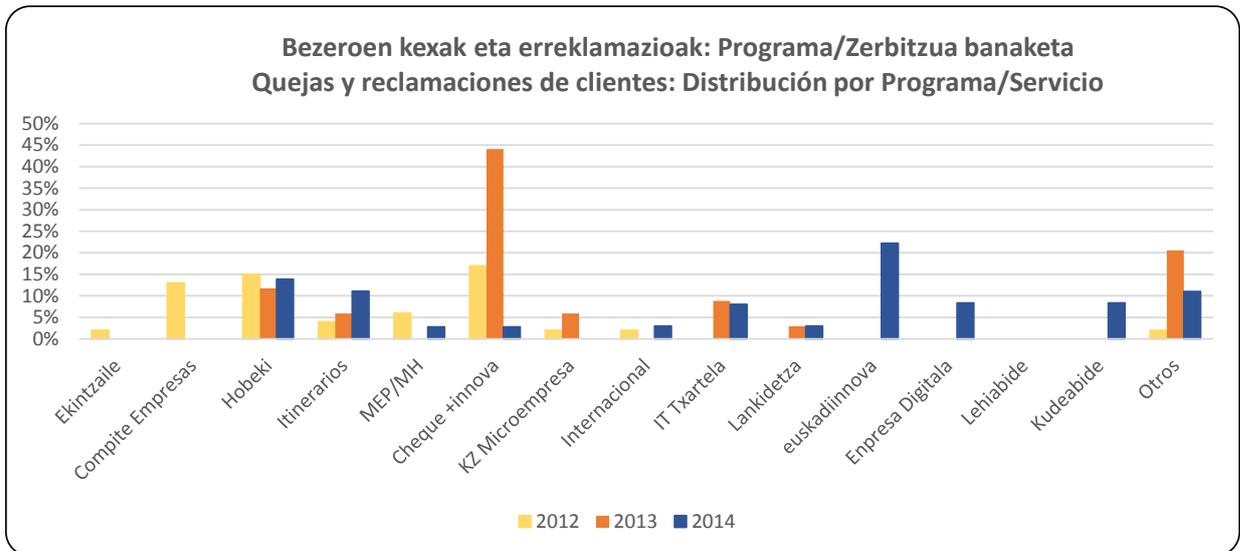
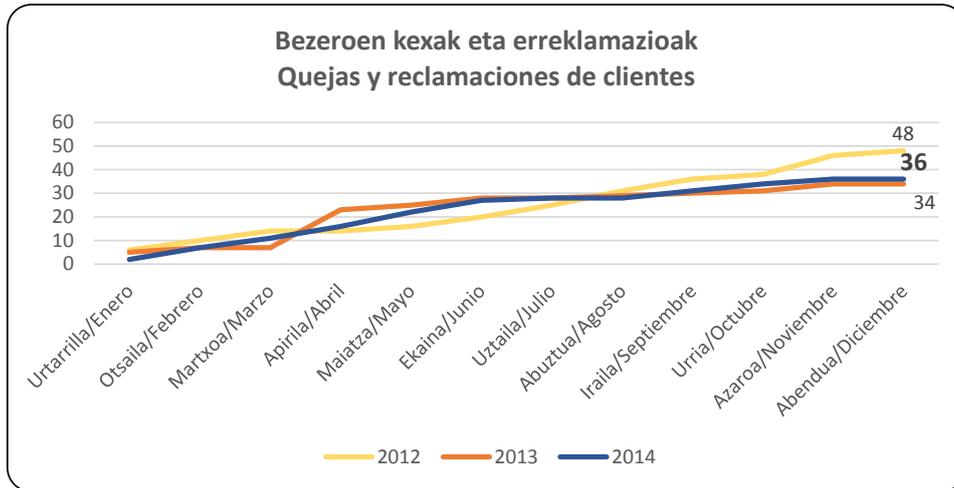
- Sus servicios afectan considerablemente al funcionamiento de SPRI, aportando un gran valor añadido.
- El proveedor estratégico tienen relación a largo plazo con SPRI, es decir, ofrece servicios no puntuales.
- Aquellos que tengan una facturación superior a 100.000 euros.

En 2014 se ha enviado una encuesta on-line a los proveedores que cumplían los requisitos establecidos, un total de 54. Se han obtenido 27 respuestas válidas (50% de respuesta).



4.4 QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES

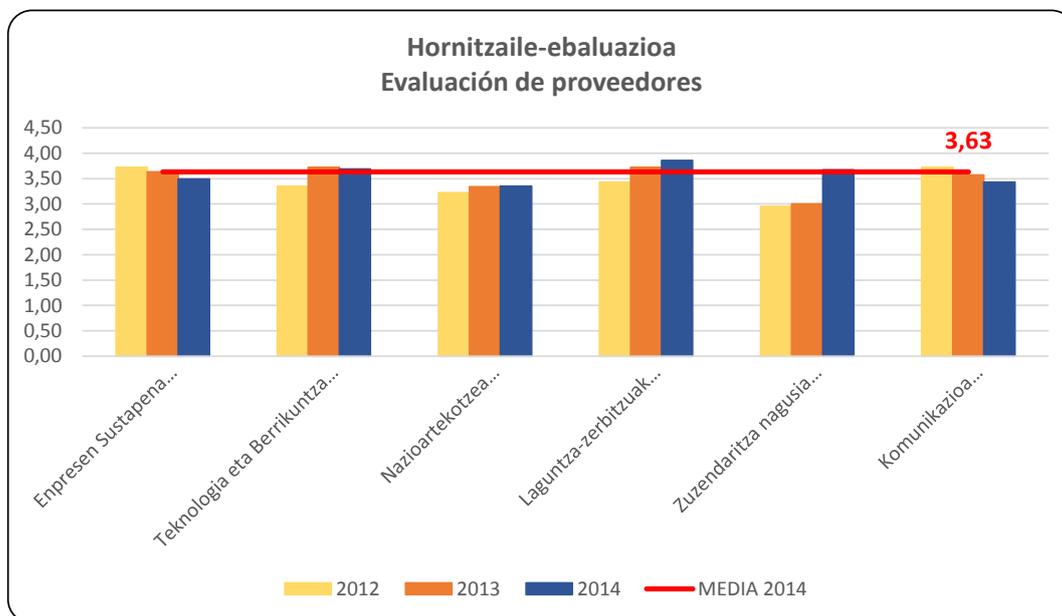
En 2014 se han recibido 36 quejas/reclamaciones de clientes, que se distribuyen de la forma siguiente:



4.5 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

En 2001 se definió e implantó el sistema para la evaluación de los proveedores de SPRI, sistema que ha tenido una profunda revisión en 2012, cuando se incorpora un módulo específico al RP Navision que gestiona las compras de la sociedad. De una forma simple, todos los proveedores son evaluados puntuando de 1 a 4 los criterios definidos para cada tipología de producto/servicio definida.

A continuación se presenta la valoración media por áreas:



En 2014, la valoración media ha sido de 3,63 sobre 4, ligeramente superior a la valoración obtenida en 2013 (3,54). Por otro lado, ha habido 11 proveedores cuya valoración ha sido inferior a 3 puntos, que suponen el 3,8% sobre el total de los pedidos evaluados y, para los cuales se han tomado las acciones procedentes.

5. REVISIÓN MAPA DE RIESGOS, CONTROLES Y OBJETIVOS DE CONTROL

El modelo de control interno de SPRI se ha definido de acuerdo al “Manual para la Implantación y Desarrollo de la Función de Control Interno en los Entes, Sociedades y Fundaciones del Sector Público” elaborado por el Gobierno Vasco.

El modelo se estructura de acuerdo a 5 categorías de riesgos, de forma que se contemplen los riesgos desde todas las perspectivas posibles:

- **RIESGOS DE GOBIERNO.** Incluye conceptos como la transparencia, las responsabilidades dentro de la organización y los riesgos relacionados con la estructura, políticas, procedimientos,...
- **RIESGOS DE ESTRATÉGICOS Y DE PLANIFICACIÓN.** Los aspectos de estrategia y la planificación se refieren a las decisiones estratégicas adoptadas por la organización para alcanzar sus objetivos.
- **RIESGOS DE OPERACIONES E INFRAESTRUCTURAS.** Incluyen los riesgos de pérdidas generadas por inadecuados o fallidos procesos internos, personas, sistemas, o fallos en infraestructuras, generalmente ocasionados por el funcionamiento, protección o utilización de los activos existentes.
- **RIESGOS DE CUMPLIMIENTO.** La organización debe asegurar el cumplimiento de las leyes, regulaciones y estándares que le pueden ser de aplicación.
- **RIESGOS DE 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.

En SPRI se han identificado los riesgos que afectan o pueden afectar a la sociedad, entorno a estas cinco categorías, y para cada riesgo se ha elaborado una ficha en la que se detalla

- 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 (Matriz Riesgos Controles)
- Procesos afectados y exposición al riesgos (Importancia/Probabilidad/Grado de Control)

Además para cada riesgo identificado se definen los objetivos de control y los controles establecidos, su operatividad, frecuencia y responsable de control, tipo de control y documentación generada, si procede. Así como el plan de acción para aquellos objetivos de control que así lo requieran.

6. PROCESOS CLAVE. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA

6.1 DEFINICIÓN Y RELACIÓN DE PROCESOS CLAVE.

A fecha de este informe, el proceso clave es el *“diseño y gestión de programas de ayudas públicas y prestación de servicios para la transformación competitiva de las empresas vascas”*.

6.2 OBJETIVOS DE CERTIFICACIÓN

SPRI dispone de las siguientes certificaciones:

- ISO 9001, cuyo alcance es *“el diseño y gestión de programas de ayudas públicas y prestación de servicios para la transformación competitiva de las empresas vascas”*,
- Norma EKOSCAN, cuyo alcance es *“la gestión administrativa de prestación de servicios de apoyo y análisis, evaluación y seguimiento de proyectos empresariales para la concesión de ayudas públicas”*.
- UNE 93200:2008, la *Carta de Servicios del Servicio de Atención al Cliente*.

No está prevista ninguna otra certificación.

6.3 LEGISLACIÓN APLICABLE

La legislación que se indica a continuación como aplicable a SPRI, es a título meramente enunciativo, ya que es prácticamente imposible hacer una relación exhaustiva de las normas aplicables a SPRI, sin riesgo de omisión; dado que dependiendo del ámbito de actividad serían aplicables distintas ramas del derecho, y de distinto rango, desde la Constitución española en lo que se refiere, entre otros a los derechos fundamentales de las personas que forman parte de, hasta órdenes y ordenanzas municipales de rango menor.

- Ley 5/1981, de 10 de junio de creación de la Sociedad.
- Leyes mercantiles, laborales y fiscales que afectan a las sociedades anónimas.
- Decreto Legislativo 1/1997 de Principios Ordenadores de la Hacienda General del País Vasco.
- Decreto Legislativo 1/2011 por el que se aprueba el Texto refundido en materia de régimen presupuestario de Euskadi.
- Ley de Presupuestos del País Vasco de cada año.
- Ley 38/2003 General de Subvenciones, en forma parcial

- Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (RD Legislativo 3/2011) y su normativa de desarrollo (fundamentalmente RD 817/2009 y RD 1098/2001).
- Reglamento 1291/2013 por el que se establece el Programa Marco de Investigación en Innovación 2014-2020.
- Directrices sobre las ayudas estatales de finalidad regional para el periodo 2014-2020.
- Reglamento 651/2014 sobre ayudas compatibles con el mercado interior.

Durante el año 2014 no se ha identificado nueva **legislación ambiental** que pueda ser de aplicación para SPRI, en relación con los aspectos ambientales identificados, utilizándose para ello la herramienta LEGESCAN de IHOBE. Por tanto, SPRI cumple con todos los requisitos legales aplicables en materia medioambiental.

7. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Teniendo en cuenta todo lo anterior, y al objeto de continuar prestando servicios de valor añadido y gestionar de forma responsable los recursos públicos, aplicando criterios de eficacia, eficiencia y gobierno responsable mejorando la eficiencia, en 2015 se va a trabajar en:

- Implantación de un sistema para la detección y gestión de las no conformidades/incidencias que van apareciendo en la gestión de los programas/servicios, a través de un equipo de trabajo estable.
- Mantenimiento del proceso de Auditorías Internas a nivel de Grupo SPRI, realizando un reciclaje anual del equipo de auditores internos.
- Adaptación del sistema de gestión a la nueva norma ISO 9001:2015.
- Seguir avanzando en la implantación del Manual de Control Interno y Gestión de Riesgos y de la Guía para el Buen Gobierno del Gobierno Vasco hasta su total implantación
- 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 y así, mejorar las condiciones de trabajo de las personas de la organización.
- Mejora del proceso de formación interna.
- Implantar el Portal de la Transparencia.

Y con el fin de seguir mejorando nuestro comportamiento medioambiental, reduciendo nuestra generación de residuos y emisiones, optimizando el uso de recursos, se han seleccionado los siguientes aspectos para trabajar en 2015 son:

- Consumo de papel. Reducción del gramaje de las carpetas utilizadas.
- Emisiones de CO2. Utilización de la videoconferencia para reducir los viajes profesionales de la plantilla.
- Emisiones de CO2. Adhesión al servicio de Eco-Taxi, es decir, utilización de vehículos eficientes y tecnologías alternativas, de forma que cuando se solicite un servicio de taxi, se priorizará el envío de un vehículo de características ecológicas.
- Sensibilización a través de incorporación a la Intranet de buenas prácticas relacionadas con el cuidado del medio ambiente, reciclaje, etc...