



AUTOEVALUACIÓN

2015

INDICE

- 0.- INTRODUCCIÓN.
- 1.- INFORMES DE GESTIÓN.
 - 1.1 Resultados Plan de Gestión 2015.
 - 1.2 Resultados de la Mejora Ambiental 2015.
 - 1.3 Resultados de la Actividad Preventiva 2015.
- 2.- RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS REALIZADAS.
 - 2.1 Auditorías Internas.
 - 2.2 Auditorías Externas.
- 3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS.
 - 3.1 Seguimiento de no conformidades, acciones correctivas o de mejora.
 - 3.2 Proyectos de mejora 2015.
 - 3.3 Evaluación proceso auditorías internas
- 4.- CLIENTES, PROVEEDORES Y OTRAS PARTES INTERESADAS.
 - 4.1 Medición de la satisfacción de clientes.
 - 4.2 Medición de la satisfacción del Consejo de Administración.
 - 4.4 Medición de la satisfacción de proveedores estratégicos.
 - 4.5 Quejas y reclamaciones de clientes.
 - 4.6 Evaluación de proveedores.
- 5.- PROCESOS CLAVE. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA.
 - 5.1 Definición y relación de procesos clave.
 - 5.2 Objetivos de certificación.
 - 5.3 Legislación aplicable.
- 6.- 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 2015:

- Plan de Gestión 2015.
- Mejora Ambiental 2015.
- Actividad Preventiva 2015.
- 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: **XX/XX/XXXX**

1. INFORMES DE GESTIÓN

1.1 RESULTADOS PLAN DE GESTIÓN 2015

Área de Tecnología e Innovación:

- **Tecnología:**

Respecto a los programas dirigidos a empresas (GAITEK y ETORGAI), los proyectos presentados han estado por debajo del objetivo previsto debido a las modificaciones introducidas en las condiciones (principalmente inclusión del importe mínimo de 100.000€, que no existía anteriormente). Los proyectos aprobados han sido conforme al objetivo previsto. Los programas EMAITEK y ELKARTEK, dirigidos a la RVCTI, se han quedado ligeramente por debajo de lo previsto tanto en proyectos presentados como en aprobados. Finalmente, la Red EEN ha tenido un desempeño muy por encima de lo previsto en todos sus parámetros: nº boletines difundidos, nº jornadas y asistentes, y nº empresas asesoradas.

A destacar entre otras actividades, la actividad de acreditación de agentes de la RVCTI, la ampliación de la colaboración con las DDFF respecto a los Informes técnicos de calificación a efectos fiscales.

Las principales dificultades han sido las inherentes a la gestión de programas de ayuda con más de 1.300 solicitudes y 1.200 empresas potencialmente beneficiarias. Los proyectos no aprobados (más de 700) y la respuesta individualizada a cada uno de ellos en una materia tan compleja como la Investigación y Desarrollo es la principal dificultad.

- **Innovación:**

Considerando la globalidad del programa Innobideak-KUDEABIDE (Euskalit, DDFF y SPRI), se han superado los objetivos previstos, siendo el 91% el grado de cumplimiento para los programas gestionados directamente por SPRI.

Entre otros, se destaca la realización de la 2ª edición del evento Basque Industry 4.0, la renovación del Acuerdo Interinstitucional entre el Gobierno Vasco y las DDFF en la estrategia Innobideak-KUDEABIDE, la firma de un Acuerdo de colaboración con la Asociación vasca de Agencias de Desarrollo GARAPEN.

Las principales dificultades encontradas han sido las derivadas de la falta de familiarización de las empresas con algunas de las temáticas de los programas (participación de los trabajadores, diversificación), escasez de recursos adecuados para la evaluación de los proyectos en los momentos punta de los programas.

- **Sociedad de la Información:**

Con carácter general, los programas (BASQUE INDUSTRY 4.0, INDUSTRIA DIGITALA, LANKIDETZA DIGITALA) han evolucionado por encima de las previsiones, teniendo en cuenta que BASQUE INDUSTRY 4.0 es un nuevo programa, y que se han dado cambios relevantes en el programa INDUSTRIA DIGITALA.

Respecto a los servicios, dado el giro de actividades de Empresa Digitala hacia empresas industriales y temáticas 4.0, la realización ha sido ligeramente por debajo de lo previsto respecto al número de asistentes. La certificación IT TXARTELA ha tenido unos resultados muy por encima de lo previsto debido a las Ofertas Públicas de Empleo habidas. La actividad dirigida a Micropymes y Autónomos (Mikroempresa Digitala Formación, Implantalaris y e-commerce) ha finalizado por encima de las previsiones. Además se ha dado una alta demanda de los Barnetegis Teknologikos de Industria 4.0.

Las principales dificultades han sido la falta de recursos internos para gestionar los nuevos proyectos estratégicos (AD@2020, PEBA Euskadi, etc.) y la excesiva carga de trabajo en tareas administrativas.

Área de Promoción Empresarial:

- **Emprendimiento y Desarrollo Económico:**

Con carácter general se han cubierto los objetivos previstos para los programas de ayuda, destacando el cierre anticipado de AFI y Renove Maquinaria, y en Gauzatu Industria se hubieran necesitado más fondos para cubrir toda la demanda. El programa MINICONNECT ha quedado por debajo de lo previsto siendo sustituido su objetivo por el Basque Fondo. Aunque el programa Sucesión en la microempresa, pequeña y mediana empresa ha cumplido con los objetivos se observa una menor demanda de este programa por lo que en 2016 se revisará.

La principal dificultad ha estado en la escasez de fondos en todos los programas gestionados.

- **Iniciativas Estratégicas:**

Destaca la puesta en marcha de los Grupos de Pilotaje RIS3, el coliderazgo del proyecto piloto Advanced Manufacturing for Energy Applications in Hars Environments dentro de la Vanguard Initiative, creación del Centro de ensayos avanzados, validación e integración de subsistemas industriales para el sector eólico WINDBOX, definición del Plan de Impulso al Oil&Gas, etc...

La principal dificultad deriva de la escasez de recursos.

- **Invest in the Basque Country:**

De 72 proyectos gestionados, 15 provienen de años anteriores con un largo proceso de maduración. La finalidad principal de estos proyectos es el desarrollo de una planta productiva, destacando 11 unidades de I+D+i empresariales. La principal motivación para considerar Euskadi como destino de inversión es la proximidad a mercados o clientes de interés y el entorno industrial. Los países de origen con mayor número de proyectos son Estados Unidos, Alemania y Francia, siendo los sectores de automoción, energía, aeronáutica y TEICs los principales. Por otro lado, se ha observado un incremento de proyectos singulares y en sectores prioritarios RIS3.

Las principales dificultades se derivan de la gran complejidad y larga duración de los proyectos que necesitan además implicar a muchos agentes, la escasez de ayudas para multinacionales y grandes empresas, así como la escasez de recursos para la realización de acción proactiva.

- **Estudios y Cluster:**

Las principales actuaciones han sido participación en las redes de agencias EURADA y ADR, en redes de clústers (TCI) y de vigilancia (ALERTA), liderazgo de la propuesta de proyecto INTERREG de mejora de políticas de clusters y RIS3 (CLUST&RIS3), coordinación del equipo de enlaces cluster y gestión del programa clusters 2015, entre otras.

Las dificultades encontradas han sido los resultados limitados del modelo de vigilancia colaborativa, y la situación desigual de las organizaciones cluster respecto a los requerimientos de la nueva Política Cluster.

Área de Internacionalización:

AFRICA Y ORIENTE MEDIO: Se ha iniciado la actividad en Irán con la colaboración de una consultoría local. Ha habido una caída general del número de proyectos en esta área.

ASIA: Se ha inaugurado una oficina de SPRI en Singapur (17/04/2015), se han buscado consultores en Corea del Sur, Taiwan y se ha extendido la oferta de la oficina de India a Sri Lanka-Balngadesh.

EUROPA: Superación del 70% de cumplimiento a nivel general a pesar de la crisis en que se encuentra esta área. La principal dificultad ha sido la captación de proyectos de empresas vascas.

LATINOAMÉRICA: Posicionamiento de SPRI como entidad de referencia para las instituciones colombianas, llegando a firmar un convenio de colaboración en febrero de 2016. La principal dificultad es la situación económica y política de la zona, sobre todo en Argentina, Brasil y Venezuela.

NORTEAMÉRICA: 2015 ha sido el año de consolidación de las estructuras en dos países prioritarios para la estrategia de internacionalización del Gobierno Vasco, como son EEUU y México. En conjunto, los proyectos han crecido un 51% (70% México, 44% EEUU). La dificultad es la escasez de recursos humanos en EEUU para la demanda existente en un mercado tan amplio.

Respecto a las ACCIONES COMERCIALES (INTERGUNE, INTERGUNE+2015), en 2015 el número de eventos ha crecido un 30%, y el número de asistentes un 62%. Las principales actuaciones en el ámbito de MULTILATERALES han sido la puesta en marcha de “Country Snapshots” cuyo objetivo es sensibilizar y difundir entre las empresas vascas oportunidades de negocio en países de su interés.

Finalmente, los principales objetivos marcados por el CONSORCIO VASCO DE INTERNACIONALIZACIÓN (CVI) han sido reforzar su visibilidad, aumentar la coherencia y eficiencia de programas y herramientas de promoción y consolidar al CVI como órgano de liderazgo y gestión de la promoción de la internacionalización empresarial.

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:**

Las principales actuaciones en 2015 han sido la integración de todas las plataformas on-line, utilización de una única marca bilingüe, se han abierto páginas web propias en idioma local para las oficinas de la Red Exterior, se ha desarrollado en spri.eus la plataforma para el envío de boletines telemáticos y corporativos, entre otros.

- **Secretaría General:**

En 2015, 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 a lanzar en 2016, seguimiento de los concursos de empresas con las que SPRI mantiene créditos, elaboración o en su caso, supervisión de diferentes convenios, entre otras.

La gestión de las irregularidades en subvenciones, así como el trabajo de reordenación de la Red Exterior que conlleva la necesidad de tener en cuenta muchas legislaciones diferentes, ha supuesto una importante carga de trabajo difícil de atender con los recursos existentes.



- **Servicios de Apoyo:**

En 2015, destacan las siguientes actuaciones:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: se han atendido más de 26.000 consultas, siendo el nivel de atención telefónica del 99,64% y de mail del 100%. El 98,61% de las llamadas telefónicas se han atendido antes de 30 segundos, y se ha respondido antes de 48 horas a los mensajes de correo electrónico. Se ha renovado la certificación de la Carta de Servicios.

INFORMÁTICA: Se ha implantado el sistema de interoperabilidad con otras instituciones en los programas de ayuda, se ha creado una base de datos de ayudas a empresas y de morosos del Grupo SPRI, y se han desarrollado 8 nuevas aplicaciones informáticas.

SERVICIOS GENERALES: se ha renovado la certificación EKOSCAN PLUS.

RECURSOS HUMANOS: Se ha realizado la evaluación de riesgos psicosociales, elaborándose el Protocolo de conflictividad interpersonal.

ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS: se ha migrado el sistema ERP, se ha implantado el sistema de validación digital de facturas.

GESTIÓN Y MEJORA CONTINUA: se ha coordinado la implantación del Portal de Transparencia, se han renovado todos los certificados obtenidos por la sociedad, se ha creado un grupo de trabajo como sistema para detectar y dar posible solución a las incidencias en programas de ayuda.

1.2. RESULTADOS DE LA MEJORA AMBIENTAL 2015

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	2014	2015
Nº personas	unidad	64	68
Consumo papel blanco libre de cloro oficinas (según datos de impresiones/copias)	kg	1.209,79	845,15
	kg/persona	18,90	12,43
Carpetas	kg	54,0	46,25
	kg/persona	0,82	0,68
Toner	unidades	0	0
	uds/persona	0,00	0,00
Mensajería (mensajería + servicio scanner y correos)	km	4.211	4.227
	Tn CO2	0,67	0,86
Viajes profesionales	km	586,133	1.414.329
	Tn CO2	71,035	132,324

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: Kg papel/persona, y 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	2015
Nº personas	unidad	70	72	73	67	64	68
Kg papel consumido oficina	Kg / pers	42,86	34,72	22,69	37,46	18,90	12,43
Kg cajas de archivo nuevas consumidas	Kg / pers	-	11,11	0,00	0,00	0,00	0,00
Nº servicios de valija	Nº / pers	-	-	4,32	5,55	3,00	2,16
- Tn CO2 e ahorradas asociado	Tn / pers	-	-	0,05600	0,07197	0,00061	0,03286
Km recorridos mensajería total	km / pers	354,92	190,30	114,71	107,67	65,80	62,16
- Tn CO2 e ahorradas asociado	Tn / pers	0,07247	0,03886	0,02342	0,02199	0,01344	0,01265
Km recorridos viajes profesionales	Km / pers	-	-	-	14.149,81	20.243,81	20.798,96
- Tn CO2 e ahorradas asociado *	Tn / pers	-	-	-	1,72058	2,38938	1,94594

* Datos 2015: Facilitados por la agencia de viajes, obtenidos del International Civil Aviation Organization (United Nations Agency)

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 2015 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 2015 en base a la cuantificación de aspectos de 2014 han sido los siguientes:

- Consumo de papel.
- Emisiones de CO2.

1.2.4 Resultados 2015, avances logrados.

El resultado del Plan de Mejora Ambiental 2015 a 31 de diciembre, es:

OBJETIVOS DE MEJORA	RESULTADOS
<p>Reducir el consumo de papel.</p> <p>Meta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducción el gramaje de las carpetas utilizadas. • Tramitación interna on-line de las solicitudes de compras. 	<p>A pesar de no haber implantado una de las medidas previstas (la reducción del gramaje de las carpetas) por su elevado coste, se ha logrado reducir el consumo de papel en un 9,14%.</p>
<p>Reducir las emisiones de CO2.</p> <p>Meta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilización de la videoconferencia para reducir los viajes profesionales de la plantilla. • Adhesión al servicio Eco-Taxi. 	<p>Se han realizado 50 videoconferencias que han evitado parte de los viajes profesionales que se hubieran realizado en 2015.</p>
<p>Sensibilización.</p> <p>Meta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incorporación a la Intranet de buenas prácticas relacionadas con el cuidado del medioambiente, reciclaje, etc.. 	<p>Se ha incluido en la Intranet el <i>“Diccionario para la correcta clasificación de residuos”</i>, con el objetivo de informar, sensibilizar y generar conciencia y actitudes sobre la importancia de separar correctamente los residuos y depositarlos en el contenedor correspondiente</p>

1.3. RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA 2015

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 2015 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 de los 13 requisitos analizados, únicamente en uno se ha dado un incumplimiento parcial respecto a la formación de los trabajadores, que se ha pospuesto a 2016 (se ha realizado los días 8 y 14 de abril).

2. RESULTADO AUDITORIAS REALIZADAS

2.1. AUDITORÍAS INTERNAS

2.1.1 Auditorías internas al Sistema de Gestión

En 2015 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 en el último trimestre del año.

El sistema de gestión implantado en SPRI cumple los requisitos exigidos por las Normas y Protocolos UNE-EN 150 9001, Ekoscan Ed.6, 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.

Los resultados de las auditorías interna realizadas son:

- El 90% de las auditorías se han realizado dentro del periodo previsto. Únicamente dos procesos se han retrasado debido a problemas de ajustes de agenda entre auditores y auditados.
- Se han destacado 5 puntos fuertes en los procesos auditados.
- Se ha detectado 1 no conformidad de carácter leve que no compromete el cumplimiento de los objetivos establecidos para el proceso afectado.
- Se han realizado 8 propuestas de mejora y 7 observaciones.

A fecha de este informe, únicamente hay dos acciones, derivadas de las observaciones, realizadas en proceso de implantación.

2.1.2 Ejercicio de las funciones de Secretaría del Consejo de Administración y de la Junta General de SPRI

Realizada el 29 de octubre de 2015, con el objetivo de 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 la sociedad, así como a los guiones preparados para las reuniones.

No se ha detectado ninguna no conformidad y se han realizado 2 propuestas de mejora respecto a la revisión de la documentación del proceso, para adaptarla tanto a la forma actual de registrar las actas de los Consejos de Administración y de las Juntas, como al cambio de responsable de Secretaría General. Ambas propuestas se encuentran implantadas a fecha de este informe.

2.2. AUDITORÍAS EXTERNAS

2.2.1 Auditoria ISO 9001

En la auditoría externa ISO 9001:2008 realizada por AENOR el 18 de junio de 2015, no se ha detectado ninguna no conformidad, señalándose 3 observaciones y una oportunidad de mejora, que a la fecha de este informe únicamente una de ellas se encuentra en proceso de implantación.

Además se han destacado los siguientes puntos fuertes:

- el completo informe de revisión del sistema por la dirección presentado que abarca todos los sistemas certificados;
- la elaboración de un mapa de riesgos y un seguimiento del mismo con planes de acción cuando no se consigue un objetivo de control;
- el diseño del portal de la transparencia en la web y de incorporación de información realizado en noviembre de 2014, su publicación en febrero de 2015 y auditoría en marzo de 2015, también la elaboración de 2 manuales integrados con el sistema de gestión.

2.2.2 Auditoria EKOSCAN PLUS

El 30 de junio de 2015 tuvo lugar la auditoria de seguimiento del certificado, no detectándose ninguna no conformidad, por lo que ha sido superada con éxito.

Se ha destacado como punto fuerte la integración del sistema Ekoscan dentro del sistema de gestión de SPRI, habiéndose realizado la revisión del sistema de forma conjunta por primera vez en 2015.

2.2.3 Certificación Carta de Servicios: Atención al Cliente

El 14 de julio de 2015 tuvo lugar la auditoría de renovación 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 se ha detectado 1 no conformidad, y se ha realizado 1 observación y 1 propuesta de mejora, que se encuentran a fecha de este informe implantadas.

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

La auditoría se ha desarrollado durante abril de 2015 revisando el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas de acuerdo a lo establecido en el Real Decreto 1720/2007 sobre medidas de desarrollo de la Ley de Protección de Datos Personales.

Se ha realizado sobre los sistemas de información que soportan informáticamente la actividad de SPRI y de las sociedades del Grupo SPRI a las que ofrece servicio de alojamiento de información, aplicaciones, páginas web, sistemas de comunicación interna y salida a internet, administración de usuarios internos y correo electrónico. No se ha detectado nada reseñable.

Respecto a las medidas puestas para el cumplimiento de la LOPD en el desarrollo de aplicaciones, en general, el sistema de desarrollo de aplicaciones garantiza que la publicación de ayudas incorpore las cláusulas de LOPD requerida. El punto a mejorar es la gestión de autorizaciones con acceso a las aplicaciones de ayuda. Aunque el riesgo de accesos indebidos es mínimo gracias a que una vez finalizada la vigencia de la tramitación de la ayuda, los accesos a ésta quedan bloqueados, se considera conveniente estudiar los casos actuales para minimizar el riesgo de accesos incontrolados.

3 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS.

Mensualmente se realiza el seguimiento de los indicadores del Plan de Gestión y trimestralmente, el de las acciones correctivas 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 de 2015, se han abierto 3 no conformidades de las que 2 se derivan de los procesos de auditoria realizados y una se ha detectado internamente y 6 incidencias (observaciones derivadas de las auditorías internas y externas). A fecha de este informe únicamente quedan 2 observaciones en proceso de realización.

	2015		2014	
	Acum.	%	Acum.	%
No Conformidades (derivadas de auditoria interna y externa)	2	22,2%	1	33,3%
No Conformidades (derivadas del funcionamiento de los procesos)	1	11,1%	2	66,7%
Incidencias (derivadas de los procesos)	0	0%	0	0,0%
Incidencias (derivadas de auditoria interna y externa)	6	66,7%	0	0,0%
TOTAL	9	100%	3	100,0%

NO CONFORMIDADES E INCIDENCIAS PROCESO	A 31/12/2015		2014	
	Nº	%	Nº	%
Atención al cliente	2	22%	2	67%
Compras	1	11%	0	0%
Diseño programas y servicios	0	0%	0	0%
Gestión Programas y Servicios	1	11%	1	33%
Administración	0	0%	0	0%
Gestión y Mejora Continua	1	11%	0	0%
Comunicación y Relaciones Institucionales	0	0%	0	0%
Recursos Humanos	2	0%	0	0%
Servicios Generales	1	11%	0	0%
Soporte Informático	1	11%	0	0%
Secretaría General y Jurídico	0	0%	0	0%
TOTAL	9	100%	3	100%

3.2 SUGERENCIAS DE MEJORA

Se incluyen tanto las oportunidades de mejora detectadas en las auditorías internas y externas realizadas, como las surgidas espontáneamente en los procesos. A 31 de diciembre se han registrado 13 sugerencias (3 recibidas directamente en mejora continua y 10 derivadas de los procesos de auditoría interna y externa habidos, que se encuentran implantadas:

	2015		2014	
	Acum.	%	Acum.	%
Propuestas de mejora y señaladas en los informes de auditoría (PM)	10	77%	5	63%
Recibidas por otras vías: reuniones de área/departamento, conversación ... (NC/I)	3	23%	3	37%
TOTAL	13	100%	8	100%

3.3. PROYECTOS DE MEJORA 2015

3.3.1 Avance en la implantación del Manual de Control Interno y de Riesgos

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, y consiste en:

- Mapa de Riesgos, estructurado de acuerdo a las 5 categorías descritas en el citado Manual, de forma que se contemplen los riesgos desde todas las perspectivas posibles (estratégica, operativa, ...):
 - *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*. se debe asegurar el cumplimiento de las leyes. Regulaciones y estándares que le pueden ser de aplicación, tanto internas como 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.

- Matriz Riesgos X 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.
- Fichas de Riesgos: 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.
 - Exposición al riesgo (Importancia/Probabilidad/Grado de Control).
- Objetivos de control. Plan de acción y seguimiento.

En el Comité de Dirección de 16/05/2016, se ha realizado la revisión del modelo, aprobándose la instrucción, **IN.01 “Gestión de Riesgos: Valoración de la exposición al riesgo”**, que establece la sistemática de valoración de 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.

La coordinación de su implantación se ha realizado a través del equipo de trabajo del Grupo SPRI, formado por representantes de SPRI, SPRILUR, CAPITAL RIESGO, PCT ARABA, PCT BIZKAIA y PCT GIPUZKOA.

Trimestralmente se realiza el descargo de situación que se realiza a la Oficina de Control Económico (OCE) del Departamento de Economía y Hacienda del Gobierno Vasco.

A 31/12/2015, el grado de implantación es del 93%.

3.3.2 Avance en la implantación de la Guía para el Gobierno Responsable

Proyecto 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, mencionado anteriormente. Su grado de implantación es del 88% a 31/012/2015. Durante 2015, se ha trabajado en los ámbitos de Igualdad y Transparencia:

3.3.2.1 IGUALDAD

Para desarrollar las acciones englobadas en este aspecto, se incorporan al equipo dos representantes del Comité de Empresa de SPRI.

Anualmente se realiza el descargo de actividad del Plan de Igualdad a EMKUNDE para su integración en el VI Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres del Gobierno Vasco.

Las acciones desarrolladas durante 2015 han sido:

 SPRI TALDEAREN 2014-2016rako BERDINTASUN PLANA - PLAN DE IGUALDAD GRUPO SPRI 2014-2016 2015KO EKINTZEN BETEPENA - CUMPLIMIENTO ACCIONES 2015			
EKINTZA / ACTUACIÓN	Gobernantzaren – Ekintza ardatzen arteko harremana Relación Gobernanza –Ejes Actuación	BURUTZEA REALIZACIÓN	OHARRAK OBSERVACIONES
EGLSko SLTn parte hartzea. Participación en el GTD del DDEC.	G3.3	EGINA REALIZADO	
Berdintasun arloko prestakuntza-premien diagnostiko bat egitea. Realización de un diagnóstico de necesidades de formación en materia de igualdad.	G5.1	ATZERATUA POSPUESTO	2016ean egingo da A realizar en 2016
Berdintasun planari buruzko sensibilizazio eta aurkezpen jardunaldi bat antolatzea. Organizar una jornada de sensibilización y presentación del plan de igualdad.	G5.1 - G5.2 - G9.3	EGINA REALIZADO	
Hizkera barneratzailea erabiltzea gizartearekin komunikatzeko prozesu guztietan. Utilizar el lenguaje inclusivo en todo el proceso de comunicación de la sociedad.	G7.1	EGINA REALIZADO	
Web guneen edukia komunikatzeko modu barneratzaileei egokitzea. Adecuar el contenido de las Webs a formas de comunicación inclusivas.	G7.2	EGINA REALIZADO	
Komunikazio instituzional barneratzailea lortzea, irudiei arreta berezia eskainiz. Lograr una comunicación institucional inclusiva, prestando especial atención a las imágenes.	G7.2	EGINA REALIZADO	
Arauk egiteko prozesua aztertu eta hobetzea eta berdintasun neurriak sartzeko oztupoak identifikatzea. Analizar y mejorar el proceso de elaboración de las normas identificando obstáculos para la inclusión de medidas de igualdad.	G8.3	ATZERATUA POSPUESTO	2016ean egingo da A realizar en 2016
Marxoaren 8ko kanpainaren hedapenean laguntzea (Emakunde). Colaborar en la difusión de campaña del 8 de marzo (Emakunde).	Eje I- Prog.1 OO 1.1.1	EGINA REALIZADO	
Gizonduz ikastaroen berri ematea. Difusión de los cursos Gizonduz.	Eje I- Prog.1 OO 1.1.5	EGINA REALIZADO	
Plantillak bizitza pertsonala, familiakoa eta lanekoa erantzukidetasunez kontziliatzeko izan ditzakeen premia desberdinak identifikatzea eta kontziliazio neurriak premia horien arabera egokitzea. Identificar las diferentes necesidades que puede tener la plantilla en relación a la conciliación corresponsable de la vida personal, familiar y laboral para ajustar las medidas de conciliación a las necesidades existentes.	Eje II- Prog.6 OO 6.1.2	EGINA REALIZADO	
Telematikoki tramitatu daitezkeen laguntza/zerbitzu kopurua emendatzea. Incrementar el número de ayudas/servicios que puedan tramitarse telemáticamente.	Eje II- Prog.6 OO 6.2.2	EGINA REALIZADO	
Sexu jazarpenari aurre egiteko prebentzio eta arreta protokolo bat egin eta ezartzea. Elaborar e implantar un protocolo de prevención y atención ante el acoso sexual.	Eje III - Prog.8- OO 8.2.3	EGINA REALIZADO	
Kanpainetan emakume eta gizonen irudiak genero estereotipoetatik urrun daudela bermatzea. Cuidar en las campañas, la presentación de imágenes de mujeres y hombres alejados de los estereotipos de género.	Eje III- Prog.7 OO 7.1.1	EGINA REALIZADO	
Azaroaren 25eko ekintzen berri ematea. Difusión de las actividades del 25 de noviembre.	Eje III- Prog.7 OO 7.1.3	EGINA REALIZADO	
SPRIren webgunean emakumeei buruzko albisteak sartzea. Esaterako, Up! Euskadi bloga edo Start-Ups Euskadi. Incluir en la web de SPRI noticias en relación con las mujeres. Por ejemplo, en el blog sobre emprendimiento (Up! Euskadi) o Start-Ups Euskadi.	Eje I- Prog.3 OE 3.1	EGINA REALIZADO	2015ean, 70 hedapen egin dira albiste desberdinekin, hauetako 11 Euskadinnova, Up! Ekintzaitza Euskadi bloga etabarren bidez. En 2015 se han realizado 70 difusiones con distintas noticias, de las que 11 se han realizado a través de Euskadinnova, blog Up! Euskadi emprendimiento, etc.
Berdintasuna sustatzeko albiste/ekitaldi/informazioaren berri ematen laguntzea. Colaborar en la difusión de noticias/eventos/información relevante relativa a promover la igualdad.	Eje I- Prog.1 OE 1.1	EGINA REALIZADO	2015ean, 55 jardunaldi, ikastaro, konferentzia eta abarren berri eman da. En 2015 se han difundido 55 jornadas, conferencias, cursos, etc.

3.3.2.2 TRANSPARENCIA

El Portal de Transparencia de SPRI se ha puesto en marcha el 4 de febrero de 2015, habiéndose realizado 3 revisiones a su contenido desde entonces con el objetivo de completar y mejorar la información ofrecida.

Tomando como referencia el check-list elaborado por el grupo de trabajo de Transparencia de Q-epea (Grupo de Entidades Públicas por la Gestión Avanzada) en el que SPRI ha sido coordinador, el nivel de cumplimiento obtenido ha sido:

TOTAL items	113						
N/A	68						
APLICA	45	SI		NO		Parcial	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
	16/02/2015	27	60,00%	14	31,11%	4	8,89%
	12/03/2015	29	64,44%	8	17,78%	8	17,78%
	28/07/2015	31	68,89%	8	17,78%	6	13,33%
	21/01/2016	36	80,00%	5	11,11%	4	8,89%

A través del Portal de la Transparencia se han recibido 27 solicitudes de información de las que únicamente 4 corresponden a información de acceso público (15%), el resto son peticiones de información sobre ayudas a proyectos empresariales que han sido derivadas al Servicio de Atención al Cliente. En todos los casos se ha respondido bien dándole la información requerida, bien comunicándole el traslado de su solicitud. El plazo medio de respuesta ha sido de 0,26 días (el plazo legal es de 30 días).

Trimestralmente se realiza el descargo de situación que se realiza a la Oficina de Control Económico (OCE) del Departamento de Economía y Hacienda del Gobierno Vasco.

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

El equipo de trabajo puesto en marcha a finales de 2014 se ha constituido como sistema para la detección y gestión de incidencias en la gestión de los programas de ayuda. Es decir, una vez identificadas las incidencias/problemas se están dando en la gestión de los programas de ayuda, se analizar y buscan los medios para poder, si no evitarlas, minimizarlas en la medida de lo posible.

El primer aspecto a revisar ha sido la documentación administrativa requerida por cada programa. Se ha constatado la existencia de distintos tipos de documentos para un mismo objetivo. Se han agrupado en 4 tipos de acuerdo a su objetivo concreto: comprobar plantilla, actividad, domicilio social y fiscal, costes del proyecto.

Este análisis ha dado lugar a una serie de propuestas de mejora que han sido trasladadas al Comité de Dirección, para su aprobación e implantación si procede.

Este equipo ha seguido funcionando en 2015 y tiene expectativas de permanencia en el tiempo.

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

En 2015 se han continuado realizando las auditorías internas a nivel de Grupo SPRI, cruzándose los equipos de auditores.

Igualmente se ha mantenido la realización de una jornada de “reciclaje” anual, cuyo objetivo es la homogeneización de conceptos, la mejora del conocimiento mutuo, compartir conocimiento, etc. Esta jornada se ha realizado el 24 de septiembre, con una satisfacción global de 7,7 sobre 10 (valoración ligeramente inferior al año anterior).

Para conocer la percepción del equipo auditor sobre el proceso seguido, se ha realizado por primera vez una pequeña encuesta anónima entre el 16 y el 23 de marzo, cuya información se ha presentado en el apartado 3.4 de este informe.

3.3.5 Mejora del proceso de formación interna

En mayo de 2015 se constituyó un equipo de trabajo con el objetivo de mejorar el proceso de formación interna y con el fin último de tener una formación interna útil para el desarrollo profesional y así mejorar los servicios de SPRI.

Este equipo está compuesto por personas de distintas áreas y sociedades del Grupo SPRI (SPRI, CAPITAL RIESGO, SPRILUR).

Además, se ha realizado un benchmarking entre organizaciones miembros de Q-epea (grupo de entidades públicas vascas por la gestión avanzada) al objeto de conocer el estado del arte en organizaciones similares a SPRI.

Un primer resultado del trabajo realizado durante 2015 ha sido la propuesta de un nuevo procedimiento de formación y el lanzamiento de una encuesta a modo de piloto para diagnosticar las necesidades de formación para 2016.

3.3.6 Adaptación del sistema de gestión a la norma ISO 9001:2015

A lo largo de este año se ha realizado una primera aproximación a través de los distintos borradores existentes de la norma para identificar los gap existentes en el sistema de gestión de SPRI. Además, se ha mantenido una reunión con responsables de AENOR (10 de julio) con el objetivo de aclarar dudas sobre los aspectos novedosos de la norma y su aplicación a SPRI.

Dentro de la jornada de reciclaje anual del equipo de auditores internos, se han presentado los principales cambios, haciendo hincapié en la gestión de riesgos por ser un elemento transversal en la nueva norma.

La adaptación del sistema de gestión se realizará a lo largo de 2016, para su certificación en 2017, año de renovación del certificado de SPRI.

3.4. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Desde 2013 se están realizando las auditorías internas a nivel de Grupo SPRI, y en 2015 se ha realizado la primera medición de la satisfacción del equipo de auditores internos. Esta medición se ha realizado mediante pequeña encuesta anónima entre el 16 y el 23 de marzo. Se han obtenido 14 respuestas de las 17 posibles (82,35%), y el 71,43% ha auditado procesos en sociedades distintas a la que pertenece.

VALORACIÓN MEDIA DEL PROCESO DE AUDITORIAS INTERNAS GRUPO SPRI

(puntuación entre 1 y 5 puntos)

2015

Puntua zure asetze gradua barneko auditoriaren antolaketari buruz: Puntúa tu grado de satisfacción respecto a la organización de las auditorías internas:	Daten plangintza Planificación de fechas	4,14
	Aurreikusitako denbora Tiempo previsto	4,14
	Auditatzeko erraztasunak Facilidades para auditar	4,43
SPRI Taldeko barne-auditoretzen sistemari buruz duzun asebetetze maila puntuatu: Puntúa tu grado de satisfacción respecto al sistema de auditorías internas del Grupo SPRI:		4,14

4 CLIENTES, PROVEEDORES Y OTRAS PARTES INTERESADAS

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* enviada a los participantes en los programas y servicios gestionados en 2015, independientemente de si sus proyectos han sido aprobados o denegados. El trabajo de campo se ha realizado durante los meses de febrero y marzo de 2016, habiéndose realizado tres recordatorios.

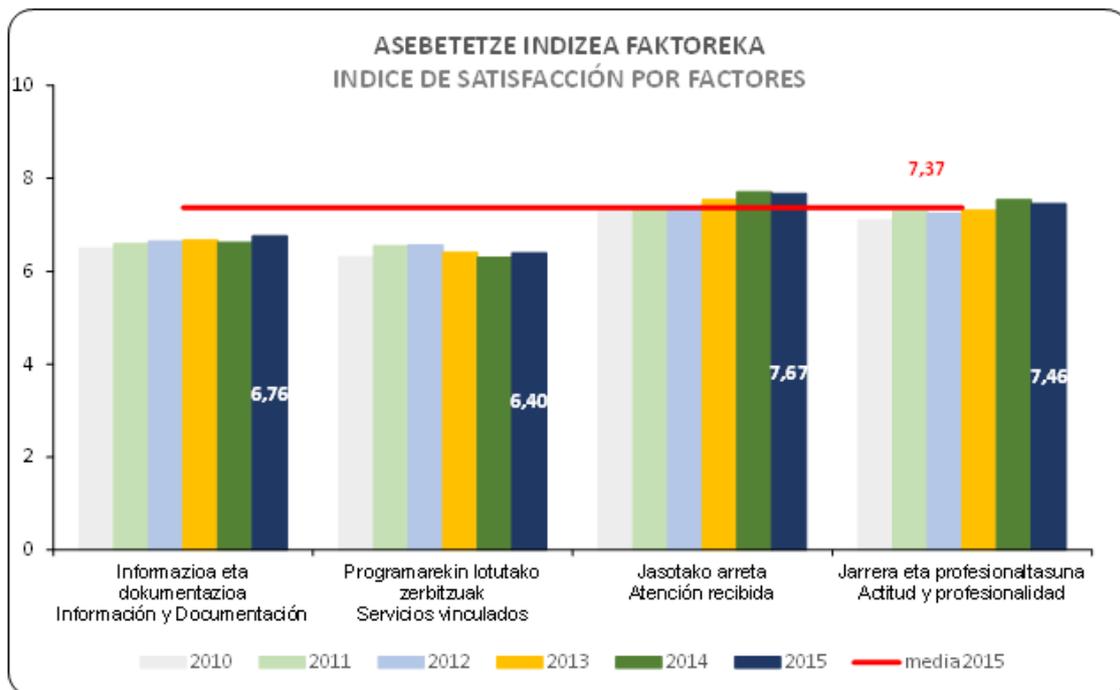
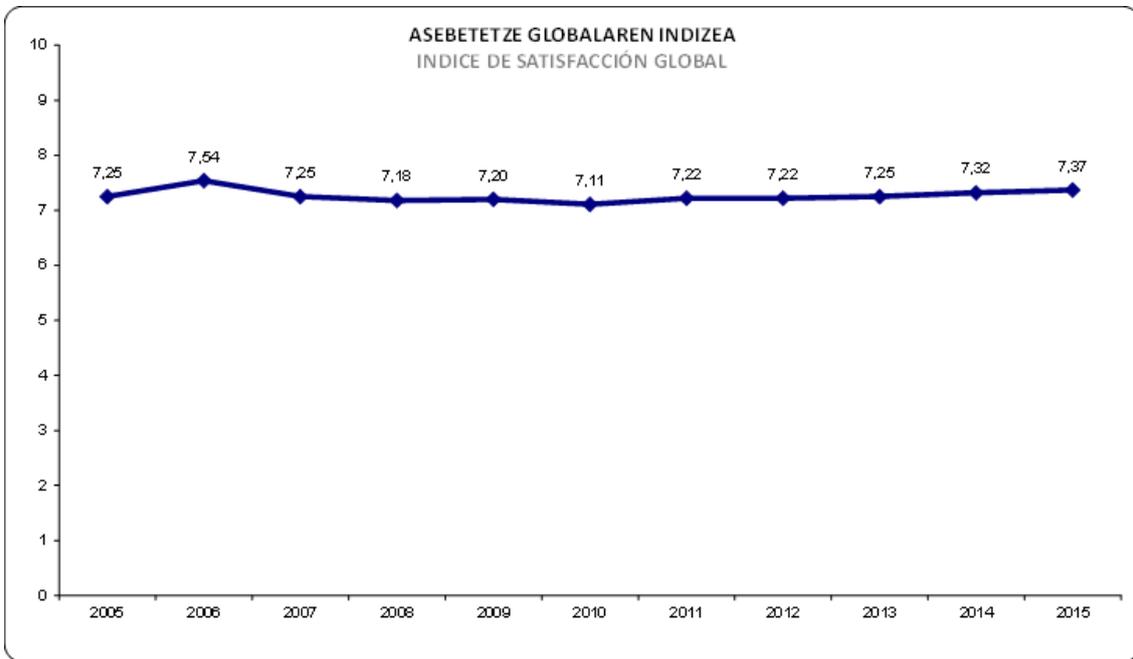
Se han recibido 836 encuestas cumplimentadas sobre un universo total de 3.188 empresas distintas (26% de respuesta), suponiendo un margen de error muestral de $\pm 2,91\%$ con un nivel de confianza del 95%. El 5,3% de las encuestas han sido realizadas en euskera.

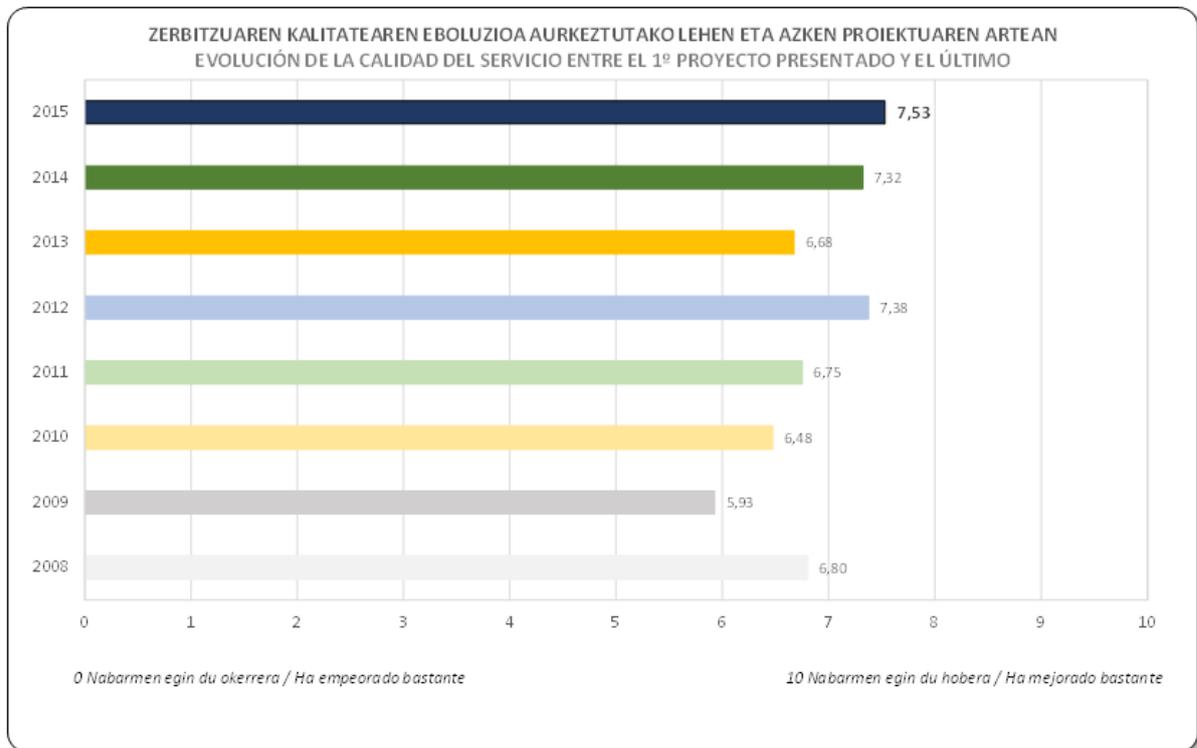
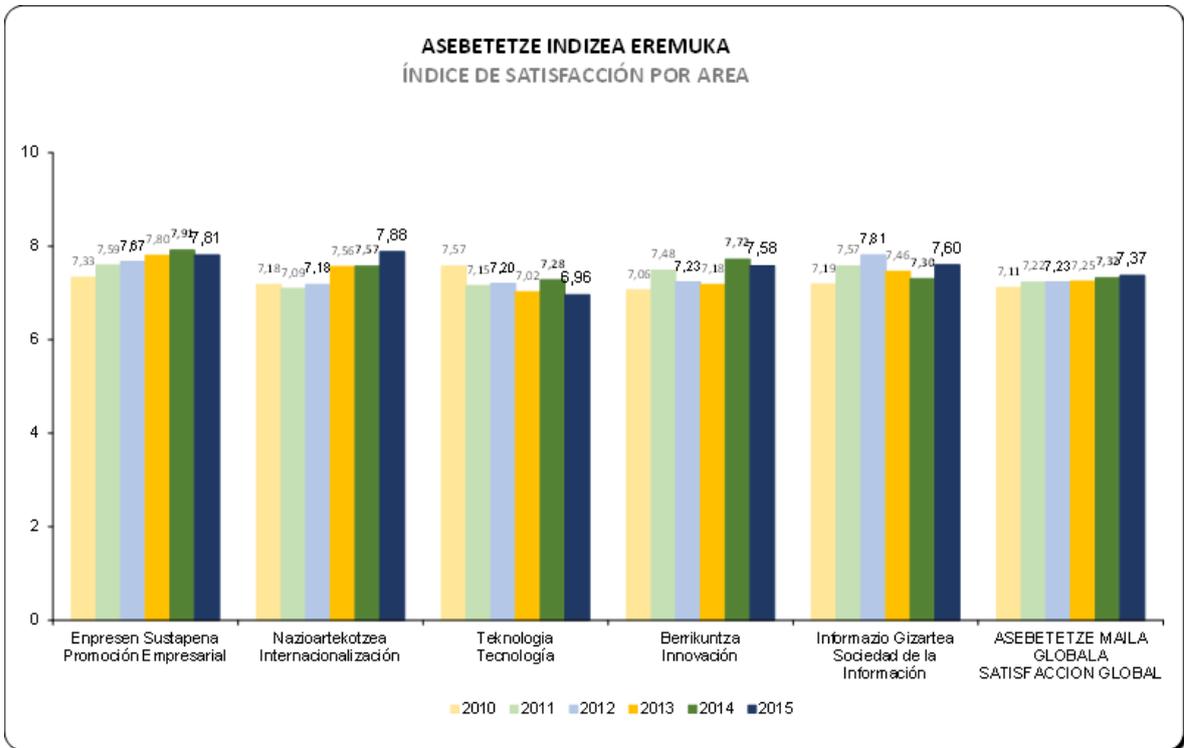
Los *principales resultados* son:

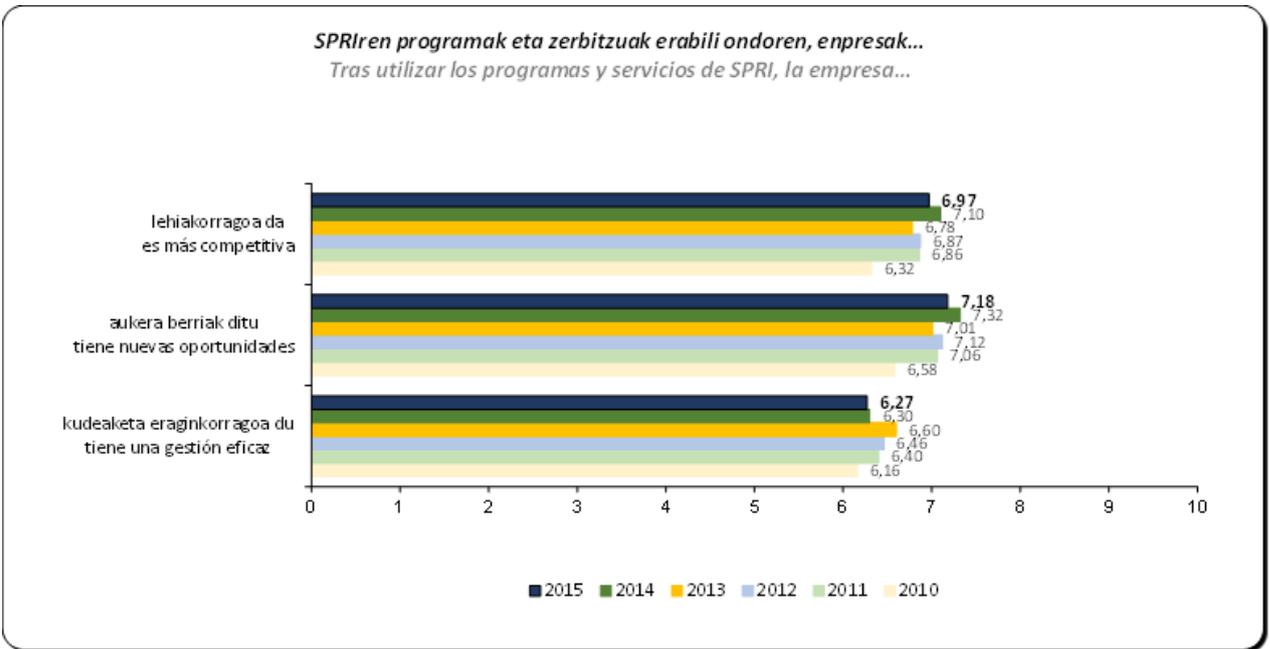
- La **valoración media asciende a 7,37** frente al 7,32 del año anterior.
- La satisfacción global es más elevada en el caso de las empresas participantes en los servicios del área de Internacionalización .
- “*Información y documentación*” y “*atención recibida*” son los factores mejor valorados. Siendo los items de “*actitud de colaboración*” y “*atención recibida*” los mejor valorados.
- Sin embargo, el ítem “*tiempo de duración del proceso*” es el peor valorado (5,07).
- El 58% de las empresas encuestadas que habían participado anteriormente considera que el servicio ofrecido por SPRI ha mejorado, y el 36% que permanece igual.
- El 58% considera que SPRI ofrece un mejor servicio que otras empresas o instituciones con una actividad similar. Este dato es ligeramente superior al de 201 (57%).
- Las empresas valoran que el programa...
 - ...ha dado nuevas oportunidades en la empresa (7,18).
 - ...ha favorecido que la empresa sea más competitiva (6,97)
 - ...ha favorecido una gestión más eficaz de la empresa (6,27)
- Y valoran con un 8,45 el que los programas de SPRI son necesarios y que contribuyen al desarrollo de las empresas.
- Finalmente, el 13,2% han dejado comentarios, sugerencias, etc.

Los resultados de esta medición se han presentado en el Comité de Dirección de 16/05/2016.

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





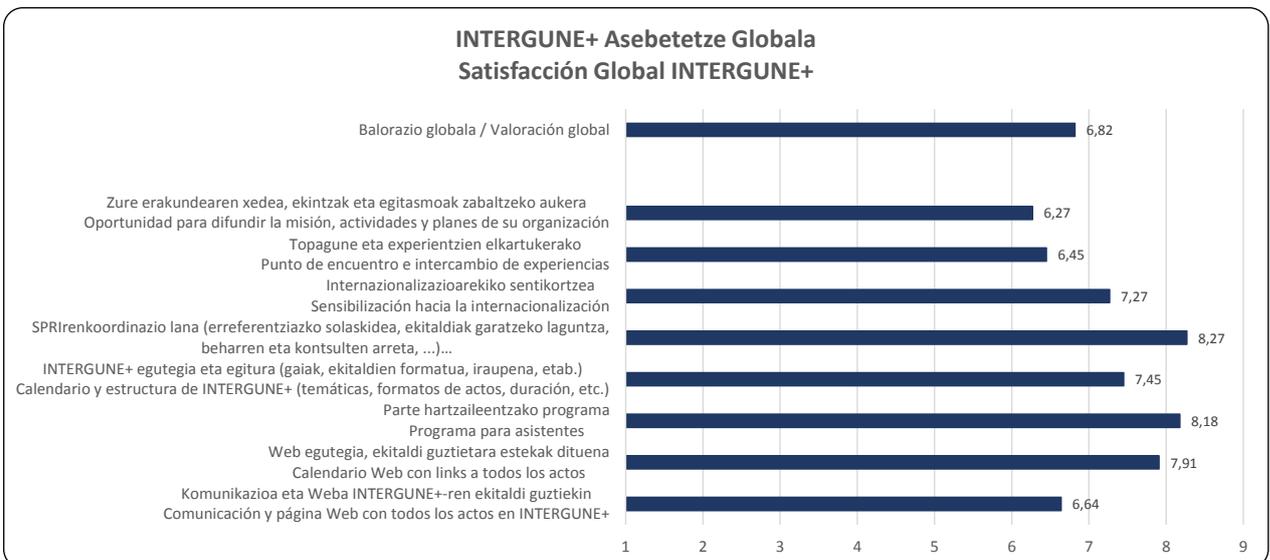


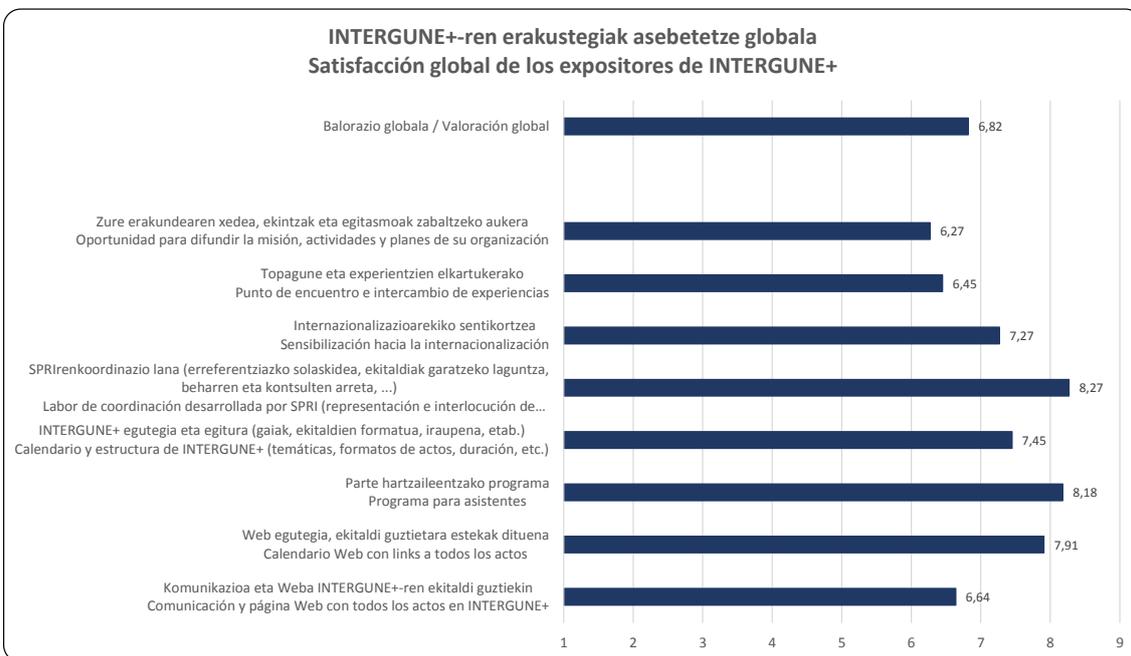
4.1.2 Acciones de SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN.

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

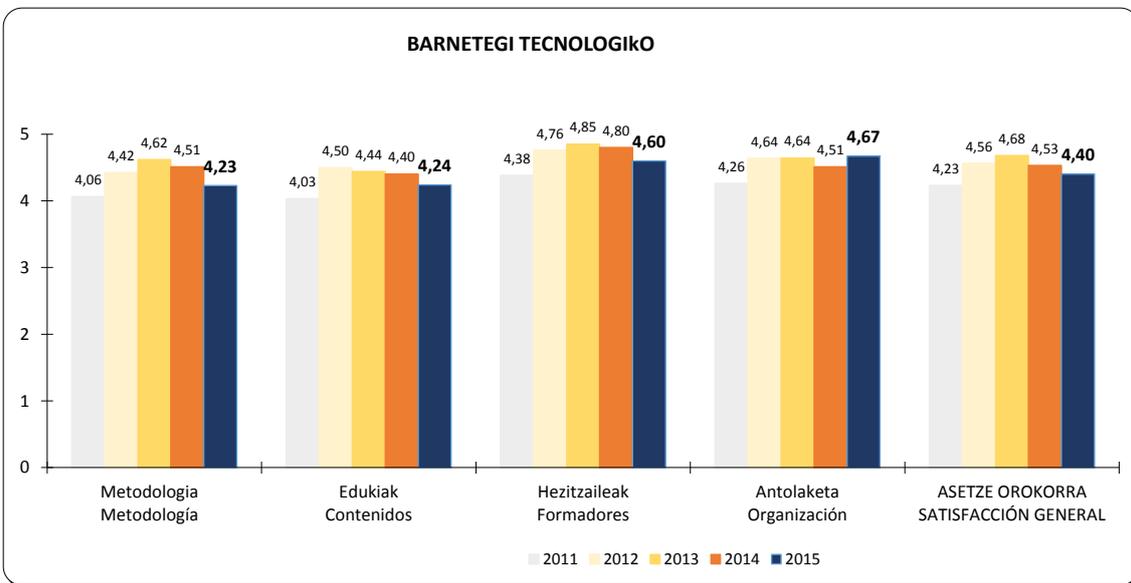
- ✓ SERVICIOS DE INTERNACIONALIZACIÓN: INTERGUNE+

En la edición 2015 de INTERGUNE se ha contado por primera vez con empresas expositoras a las que también se ha medido su satisfacción:

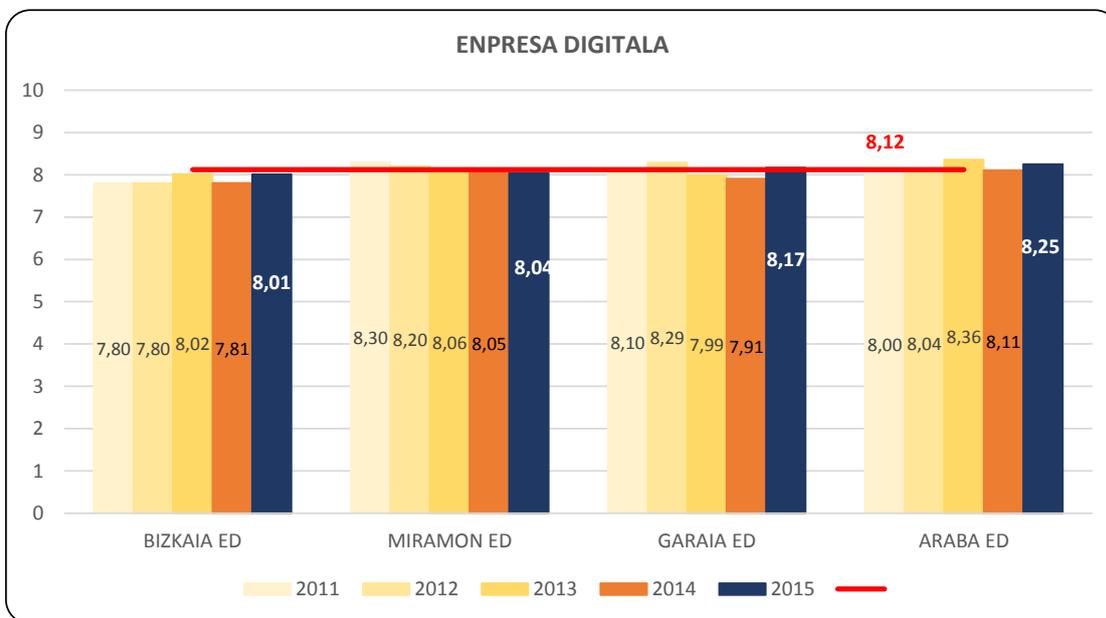




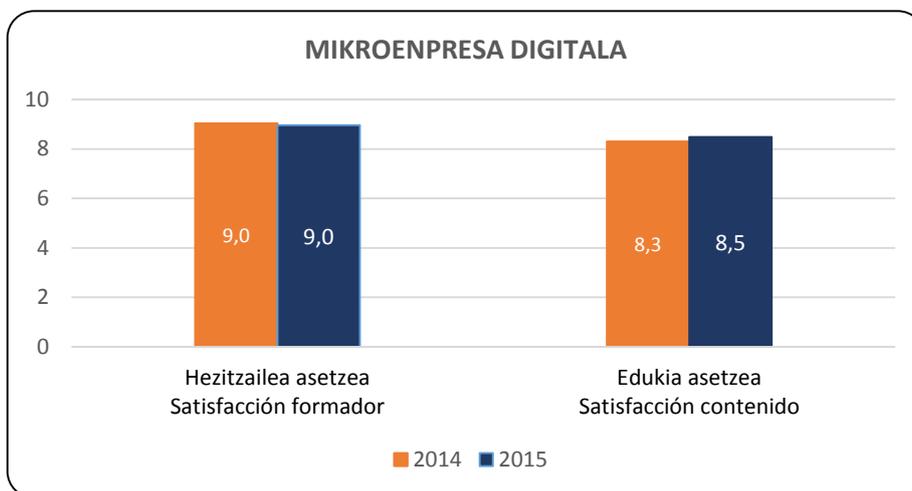
✓ **BARNETEGI TEKNOLOGIKO**



✓ ENPRESA DIGITALA

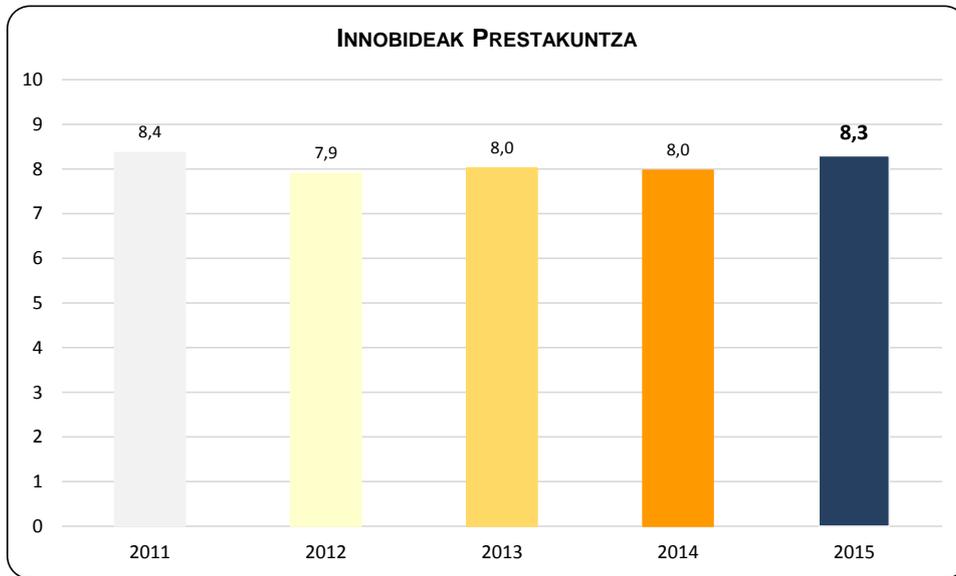


✓ MICROENPRESA DIGITALA

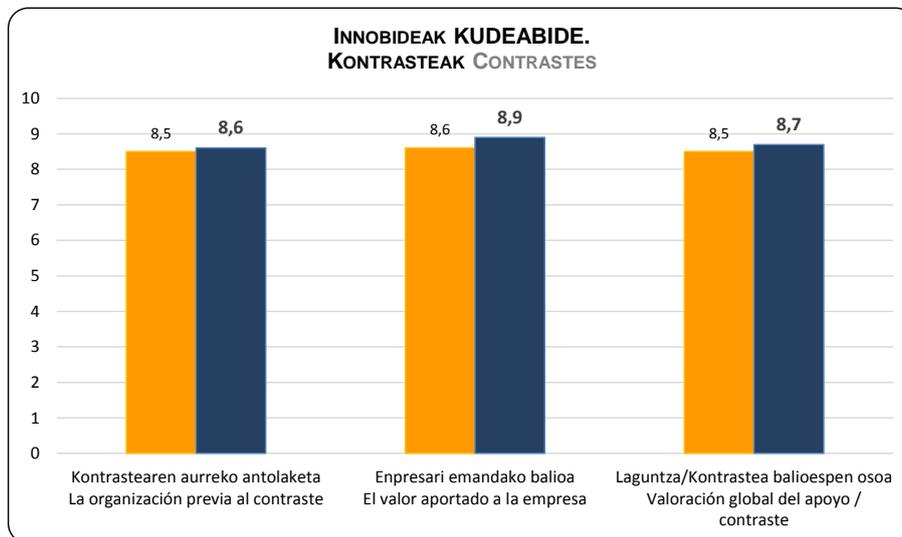


✓ INNOBIDEAK PRESTAKUNTZA

En 2015, se han realizado 50 sesiones, a las que han asistido 686 personas (40,23% mujeres y 59,77% hombres). La valoración media ha sido:



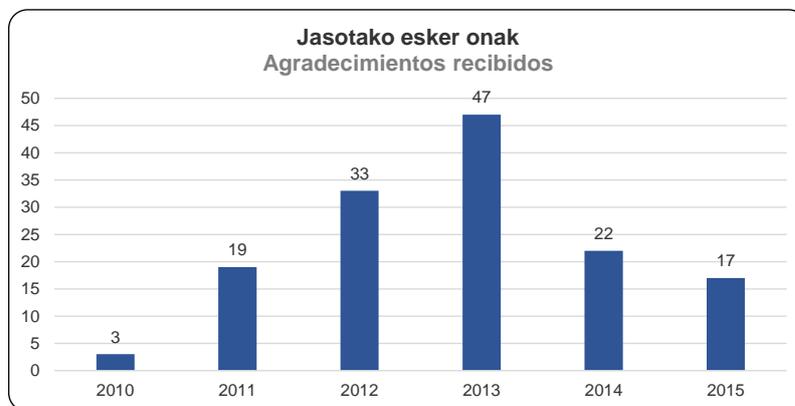
✓ INNOBIDEAK-KUDEABIDE. CONTRASTES



4.1.3 Resultados Encuestas Web recibidas

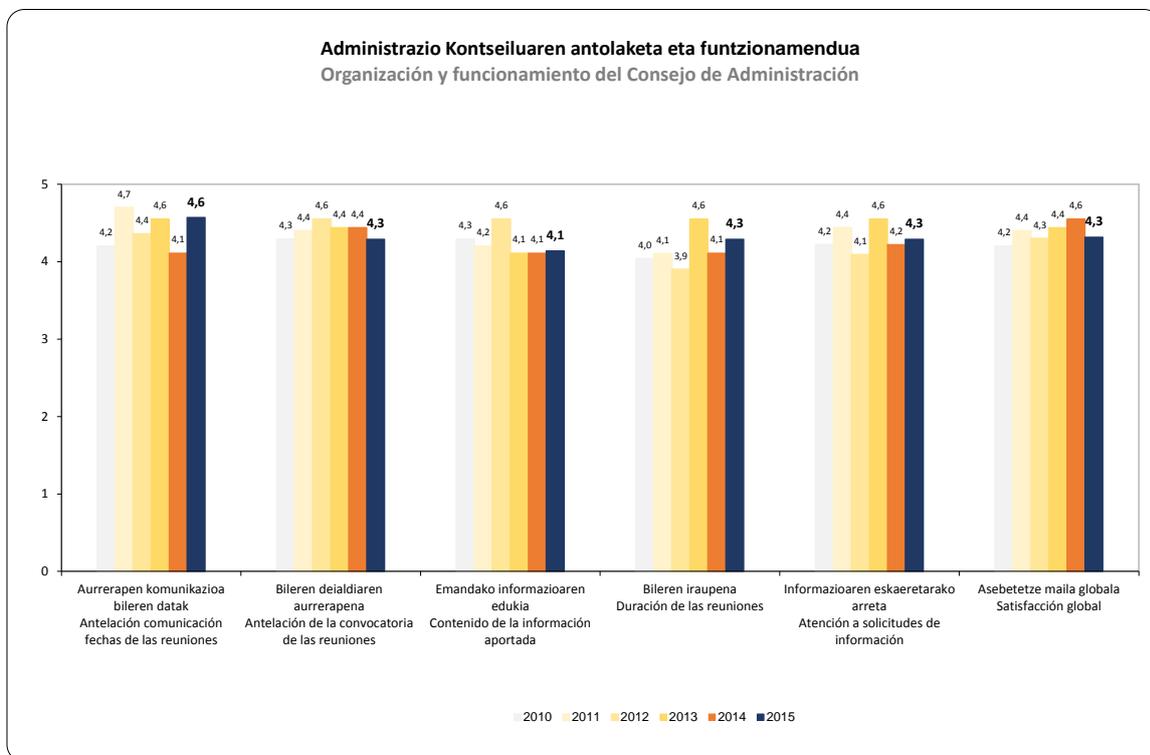
En 2015, únicamente se han recibido 5 encuestas Web en blanco.

4.1.4 Reconocimientos externos y agradecimientos recibidos



El 100% de los agradecimientos recibidos en 2015 corresponden al Área de Internacionalización.

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



En 2015, la satisfacción global ha sido 3 décimas inferior a la de 2014. Por otro lado, la respuesta ha sido del 47%, 13 puntos inferior a la del año anterior.

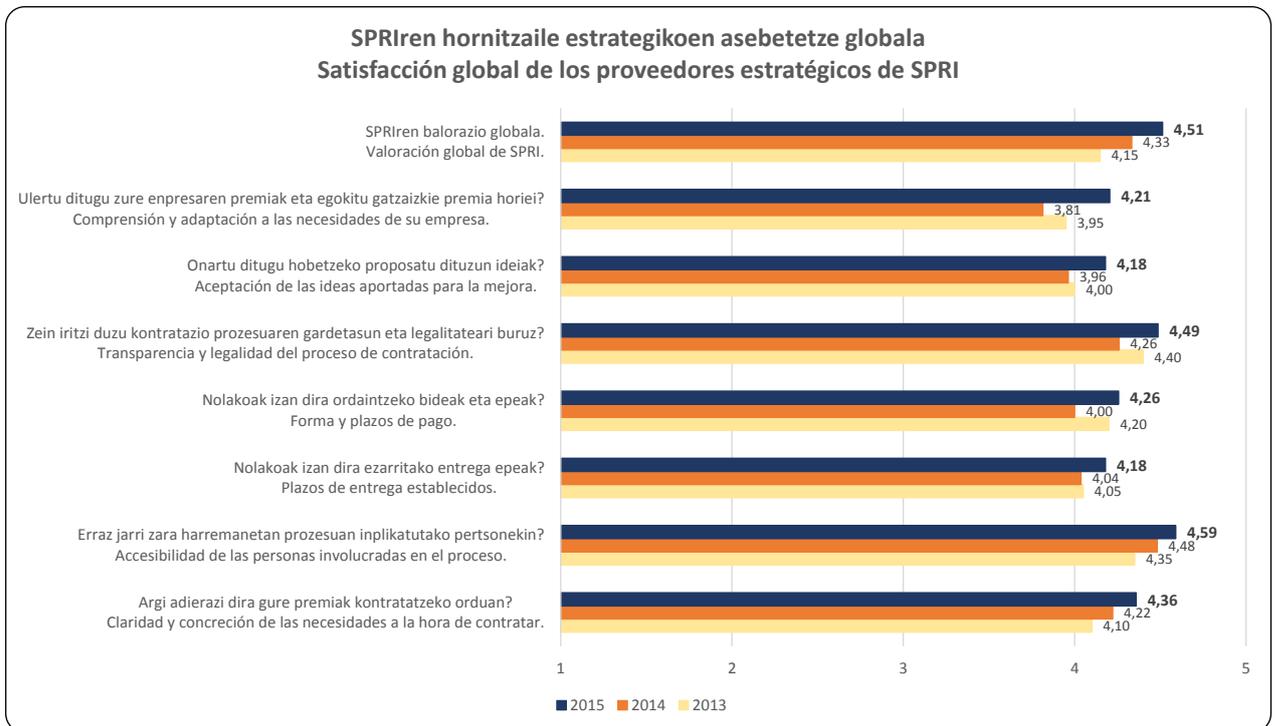
4.3 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES ESTRATÉGICOS.

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

SPRI considera proveedor estratégico aquel que cumple los siguientes requisitos:

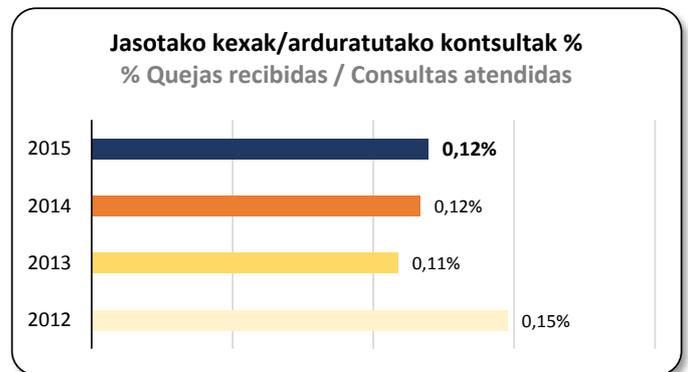
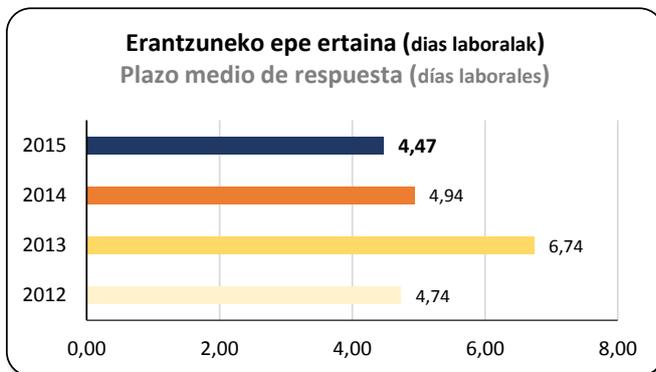
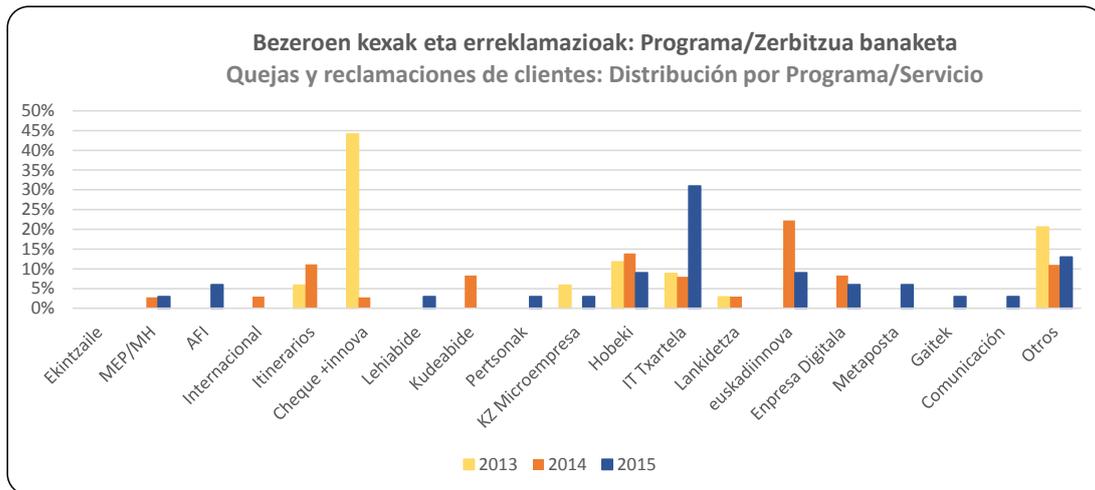
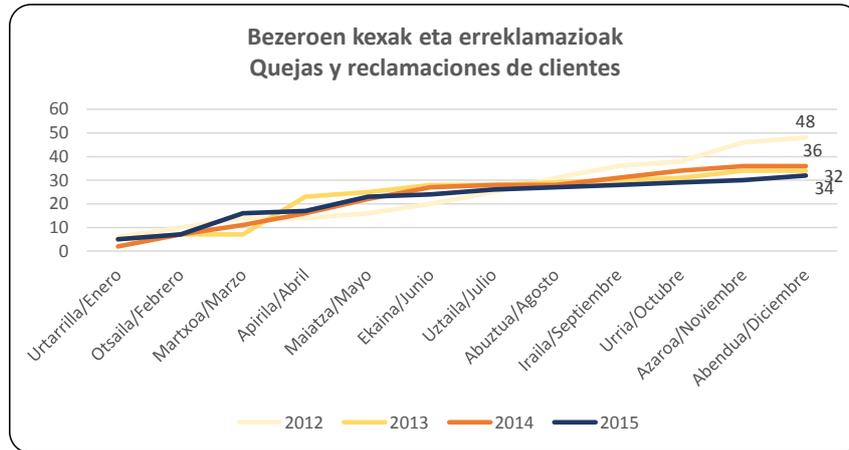
- Sus servicios afectan considerablemente al funcionamiento de SPRI, aportando un gran valor añadido.
- El proveedor estratégico tienen relación a largo plazo con SPRI, es decir, ofrece servicios no puntuales.
- Aquellos que tengan una facturación superior a 100.000 euros.

En 2015 ha enviado una encuesta *on-line* a los 71 proveedores que cumplían los requisitos anteriores, habiéndose obtenido 39 respuestas válidas (55% de respuesta), cuyos resultados son:



4.4 QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES

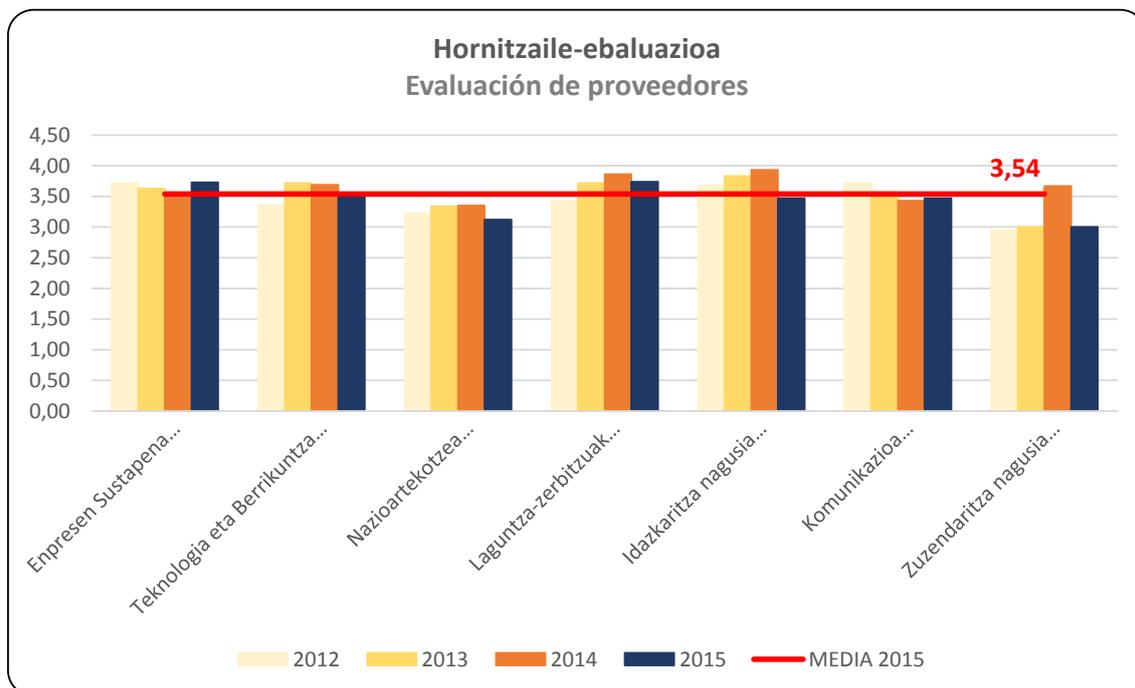
En 2015 se han recibido 33 quejas/reclamaciones de clientes, que se distribuyen de la forma siguiente:



4.5 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Desde 2012, la evaluación de proveedores se realiza a través del módulo diseñado al efecto en el aplicativo Navision que permite de una forma más simple, evaluar todos los proveedores con los que se trabaja. El responsable del pedido realiza la evaluación puntuando de 1 a 4 los criterios definidos para ese producto/servicio.

A continuación se presenta la valoración media por áreas:



En 2015, la valoración media ha sido de 3,54 sobre 4, ligeramente inferior a la valoración obtenida en 2014 (3,63). Por otro lado, ha habido 6 pedidos en los que la valoración del proveedor ha sido inferior a 3 puntos, que suponen el 1,9% sobre el total de los pedidos evaluados y, para los cuales se han tomado las acciones pertinentes.

5. PROCESOS CLAVE. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA

5.1 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”*.

5.2 POLÍTICA DE EXCELENCIA.

La Política de Excelencia, aprobada el 22 de abril de 2015, sigue vigente actualmente.

5.3 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.

5.4 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.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

En 2015 se ha identificado el Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, como nueva **legislación ambiental**. Dado que el aspecto medioambiental regulado por ese RD es responsabilidad de los gestores del Edificio Plaza Bizkaia, se puede decir, por tanto, que SPRI cumple con todos los requisitos legales aplicables en materia medioambiental.

6. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

El principal proyecto de mejora a desarrollar en 2016 es la adaptación del sistema de gestión a la norma ISO 9001:2015, en el que se ha incluido la revisión general del modelo de gestión de riesgos definido.

Además se propone la ejecución de los siguientes proyectos:

- ✓ Finalización del proyecto de redefinición y mejora del proceso de formación interna.
- ✓ Continuar con la implantación de la Guía para el buen gobierno.
- ✓ Revisión y mejora del Portal de la Transparencia.
- ✓ Mantenimiento del equipo de trabajo “Incidencias” como sistema de mejora de la gestión de los programas y servicios.

En materia de **Medioambiente**, los **aspectos de mejora** seleccionados para 2016 son:

- ✓ Reducción del consumo de papel mediante la edición del catálogo de ayudas y servicios de SPRI en formato digital.
- ✓ Reducción del consumo energético mediante la sustitución de las televisiones de plasma existentes por otras más eficientes.