



INDICADORES Y OBJETIVOS Y PROYECTOS DE MEJORA

2025



Índice

1	INTRODUCCIÓN	2
1.1	QUIÉNES SOMOS.....	2
1.2	Misión.....	2
1.3	Visión	3
1.4	Valores.....	3
2	SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	4
2.1	El sistema de indicadores y objetivos	4
2.1.1	Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad	4
2.1.2	Indicadores del Sistema de Gestión Medioambiental	5
3	GRUPOS DE MEJORA.....	7
3.1	RELEVANCIA	7
3.2	GESTIÓN DEL PROYECTO	7
3.3	RESULTADOS DEL PROYECTO	8
3.4	VALORACIÓN DEL PROYECTO	8
	ANEXO I (Definiciones)	12
	ANEXO II (INDICADORES Y OBJETIVOS 2025)	14

1 INTRODUCCIÓN

1.1 QUIÉNES SOMOS

En 1982, el Gobierno Vasco decidió crear Energiaren Euskal Erakundea/**Ente Vasco de la Energía** para dar respuesta a los problemas energéticos de este país reflejados, entre otros aspectos, en la limitada capacidad de generación y en la gran ineficiencia de los equipos y sistemas de consumo energético.

Desde su puesta en marcha, la estrategia de **EEE/EVE** se ha fundamentado en tres ejes básicos de actuación:

- El impulso a las medidas de **ahorro y eficiencia** energética.
- La potenciación del aprovechamiento de los **recursos energéticos renovables**.
- El desarrollo del gas natural.

Los impactos conseguidos, tanto en el área socioeconómica como en la energética y medioambiental, son considerables. Con la política de fomento de la eficiencia energética en todos los sectores, la sustitución de derivados del petróleo por el gas, y la paulatina incorporación de fuentes de energía eficientes y renovables se ha contribuido a mejorar la situación energética vasca y a reducir el nivel de emisiones de CO₂ y otros agentes a la atmósfera.

La contribución de los programas de eficiencia gestionados por EEE/EVE a los objetivos de ahorro de la Estrategia energética de Euskadi supera los 16.000 tep/año (toneladas equivalentes de petróleo), lo que representa, aproximadamente, el 0,3% del consumo de la Comunidad Autónoma del País Vasco en un año.

1.2 Misión

El Ente Vasco de la Energía es la **agencia energética del Gobierno Vasco** cuya misión es:

- Proponer las **Estrategias Energéticas de Euskadi**, bajo los criterios de garantía de suministro, competitividad en costes, sostenibilidad y desarrollo tecnológico.
- Participar activamente en su desarrollo y contribuir a la **consecución de los objetivos** definidos en las mismas.

Para ello da servicio al Gobierno Vasco, **desarrolla actuaciones** en materia de **energía** y **recursos geológico-mineros** y participa en proyectos, implicando a las **empresas** y a las **instituciones**. Además, difunde en la **sociedad** los valores y mensajes que guían sus estrategias.

El EVE basa su capacidad de actuación en la **cualificación técnica**, **compromiso** y **liderazgo** de las **personas**, así como en la planificación y gestión eficiente de sus recursos.



1.3 Visión

El Ente Vasco de la Energía quiere seguir siendo la **organización de referencia en Euskadi** en el ámbito **energético**, por su contribución a la **eficiencia energética**, al desarrollo de las **energías renovables**, a la disponibilidad de **gas natural**, y por su liderazgo en posicionar al País Vasco como **referencia** de **conocimiento** y **desarrollo industrial** en el campo de la energía:



Impulsando proyectos singulares con los **grupos de interés** que mejor contribuyan a ello.



Generando **oportunidades de mercado** que puedan ser aprovechadas por el **tejido empresarial vasco** a partir de las inversiones energéticas realizadas.



Aportando criterios **a la sociedad** en **valores** relativos a la energía.



Contribuyendo al **cumplimiento de los planes y objetivos** del Gobierno Vasco.



Mediante la **colaboración público-privada**.

1.4 Valores

Los valores del EVE los conforman criterios de prioridad, elegidos de manera libre y consciente, que definen la forma de trabajar y de actuar de sus personas. Sirven **para orientar comportamientos y acciones** de cara a superar los retos diarios a los que se enfrenta la organización. Estos valores son:

Compromiso	Cercanía	Credibilidad
Innovación	Liderazgo	Transparencia

2 SISTEMAS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El EVE tiene implantados los Sistemas de gestión de la calidad y del medio ambiente conforme a las **Normas ISO 9001:2015 y 14001:2015**. Asimismo, ha desarrollado un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, el Medio Ambiente y la Prevención de Riesgos Laborales.

La **política de calidad** del Ente Vasco de la Energía se revisa anualmente con el objetivo de adaptar sus objetivos a los nuevos retos, riesgos y oportunidades, de forma que se asegure en todo momento la vigencia de estas metas.

Conforme a este criterio, se han establecido los siguientes **principios**:

Mantener la calidad de nuestros servicios.

Promover el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.

Crear una cultura de gestión integral, fundada en la calidad del servicio, la protección ambiental, y la seguridad y la salud de las personas trabajadoras, formándolas y motivándolas con relación a:

- Conseguir una plena satisfacción de todos nuestros grupos de interés.
- Alcanzar un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo.

Comunicar internamente el contenido de la Política, Programas y Objetivos de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, promoviendo acciones de participación, sensibilización, información y formación teórica y práctica.

Aceptar el compromiso de cumplir con los requisitos legales en materia de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión.

Desarrollar nuestra actividad velando por la salud de las personas que integran la organización.

2.1 El sistema de indicadores y objetivos

2.1.1 Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad

El EVE revisa anualmente sus objetivos asociados al Sistema de gestión de la Calidad, así como los indicadores establecidos para realizar su seguimiento. Su cuadro de mando se alinea tanto con el Plan de Gestión de la organización implementado en 2023, como con el Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit. Para ello, se estructura en seis bloques, uno por cada uno de los elementos que abarca el citado modelo (Estrategia, Personas, Clientes, Sociedad y Medio Ambiente, Innovación y Resultados).

Como referencia para los resultados se toman los grados de ejecución de los proyectos y actividades registrados en la herramienta de seguimiento establecida a estos efectos en el Grupo EVE. Una parte de estos proyectos y actividades se agrupan, según su tipología, en una de las diferentes líneas en las que se divide la **Estrategia Energética de Euskadi**:

L.1 *Mejorar la competitividad y sostenibilidad energética en la industria vasca*

L.2 *Disminuir la dependencia del petróleo en el sector transporte*

L.3 *Reducir el consumo e incrementar el uso de renovables en los edificios y hogar*

L.4 *Promover una administración pública más eficiente energéticamente*

L.5 *Fomentar la eficiencia y aprovechar los recursos existentes en el primer sector*

L.6 *Impulsar la producción de energía eléctrica renovable*

L.7 *Supervisar infraestructuras y mercados de suministro energético*

L.8 *Orientar el desarrollo tecnológico energético*

Aquellos proyectos y actividades que no encajan en dichas líneas, bien por su carácter transversal, bien por no tener una ligazón directa con la estrategia, se encuadran en las otras tres líneas incluidas en el Plan de Calidad:

M.1 *Recursos geológico-mineros*

G.1 *Gestión corporativa*

G.2 *Sociedades participadas*

En total, dentro de su plan de Calidad, la organización ha establecido **41 indicadores** para el año 2025 (Ver ANEXO 2).

2.1.2 Indicadores del Sistema de Gestión Medioambiental

El ámbito para el que se realiza la identificación y evaluación de los aspectos ambientales es el de las **oficinas del Grupo EVE**. Para los aspectos ambientales directos e indirectos sobre los que no se tiene facultad de gestión se considera que no tienen incidencia significativa. En consecuencia, se consideran **significativos los siguientes aspectos**:

- Consumo de papel en las oficinas.
- Actos, jornadas y publicaciones organizadas por el EVE o con participación directa de sus trabajadoras y trabajadores.
- Ahorro energético inducido por la actividad del Grupo EVE.

Consumo de papel

El consumo de papel se puede considerar como un aspecto significativo, dado que en muchos casos los informes escritos son el producto final de la actividad. El parámetro que se utiliza para medirlo es el **número de copias registrado** en las distintas fotocopiadoras con las que cuenta la organización en sus oficinas de Bilbao y Hernani.

Ahorro energético inducido por el EVE

Dentro de la misión del EVE figura la adopción de diversas medidas para fomentar el ahorro energético, el cual es **contabilizado en Teps (toneladas equivalentes de petróleo)** en las áreas adscritas a la Dirección Técnica. Este trabajo tiene como consecuencia un beneficio ambiental que consideramos significativo.

Actos, jornadas y publicaciones

En la misma línea que el aspecto anterior, se ha establecido como indicador el número de actos, jornadas y publicaciones llevadas a cabo a lo largo del año y se ha considerado este aspecto como significativo.

Conforme a estos criterios, los **objetivos definidos para 2025 son:**

1. Rebajar el consumo de papel reciclado un 10%.
2. Concienciar a la sociedad del País Vasco en materia de ahorro energético y cuidado medioambiental, para ello se realizarán actos, jornadas y charlas.
3. Incentivar el ahorro energético en los sectores Industria, Transporte y Terciario.

Objetivos	Indicadores	Valor a 31/12/2024	Meta 2025	Responsable implantación	Responsable seguimiento
Reducir el consumo de papel en un 10%	Kg de papel consumido por persona trabajadora en las impresoras	8,75	8	Responsable de Control de Gestión	IJ
Ahorros de teps/año como consecuencia de programas de ayudas	Ahorro teps/año	25.324,7	12.000	Dirección de Desarrollo de Proyectos e Innovación	LdV
Concienciar a la sociedad sobre el ahorro y la eficiencia energética	Nº de eventos divulgativos realizados por el Grupo EVE	9	9	Dirección de Comunicación	AZ
	Nº total de intervenciones de sensibilización impartidas por personal de EVE a grupos de interés	48	50	Dirección Técnica/Estudios y Planificación	MD

3 GRUPOS DE MEJORA

En 2025 se han constituido *cuatro grupos de mejora*, para abordar los siguientes proyectos:

Integración de los ODS en la Gestión del EVE

Ayudas amigables

Tecnología ESRI para informes interactivos basados en información georreferenciada

Biblioteca digital del EVE

El trabajo de los grupos de mejora se impulsa en el seno de la organización con el propósito de conseguir una *mejora constatable* en la consecución de sus objetivos, una *adaptación* lo más eficaz posible a los cambios legislativos y normativos o una *adecuación positiva de determinados procesos* que van a contribuir a alcanzar de una forma más eficiente los objetivos.

Vistos desde esta perspectiva, los equipos de mejora del Grupo EVE no son sólo los que propician una optimización de los resultados finales del negocio, sino que también abordan iniciativas que implican a procesos intermedios cuyos resultados contribuyan a la mejora de los objetivos y estrategias principales de la organización.

A la hora de desarrollar un proyecto de mejora se debe tener en consideración que exista un *balance equilibrado entre los recursos* (humanos y económicos) que se asignen al mismo *y los resultados esperados*. Para ello, se toma en consideración tres aspectos:

- Relevancia de la aportación a la mejora de los objetivos de la compañía.
- Eficiencia en la gestión de los recursos.
- Eficacia en cuanto a los resultados.

3.1 RELEVANCIA

Valora la *alineación del proyecto de mejora* con la estrategia, los objetivos o los procesos clave de la organización. Es decir, si en una primera instancia el proyecto va a tener impacto en la mejora del rendimiento de la organización, entendiéndose 'rendimiento' como aquella cualidad o valor que contribuye de forma directa o indirecta a alcanzar los objetivos estratégicos de la compañía.

3.2 GESTIÓN DEL PROYECTO

Mide la *eficacia con que se ha desarrollado el proyecto* de mejora, es decir, si se ha utilizado una metodología y se han aplicado unos recursos en línea con los resultados que se pretenden conseguir.

Aparte de los aspectos metodológicos y económicos, se contemplan también los de planificación y documentación del proyecto, así como la correcta adecuación de los recursos humanos que participan en el mismo.

3.3 RESULTADOS DEL PROYECTO

Una vez que se ha cerrado el proyecto de mejora, se mide la *eficacia en el cumplimiento de los objetivos* para los que se ha desarrollado el mismo. Para realizar esta evaluación, se tiene en cuenta si el proyecto se ajusta o no a las previsiones de plazos, cumplimiento presupuestario, dotación de horas de trabajo, etc. Asimismo, se valora si cumple el objetivo para el que fue activado.

3.4 VALORACIÓN DEL PROYECTO

Los proyectos de mejora se valoran *teniendo en cuenta tres aspectos diferentes*:

1. El Comité de Calidad establece la *relevancia* de cada proyecto en función de la importancia estratégica u operativa del mismo. De esta forma se logra una valoración ponderada del conjunto de proyectos.
2. Se describen dos criterios y cuatro subcriterios para definir la *calidad del proyecto*. Los criterios y subcriterios que se van a medir son:
 - De *eficiencia*. Pondera el **50%**. Contiene tres subcriterios:
 - o Establecimiento de un método de trabajo adecuado. Pondera el 40% del criterio.
 - o Formación y adecuación del grupo de trabajo (30% del criterio).
 - o Equilibrio razonado de recursos: dedicación y presupuesto (30% del criterio).
 - De *eficacia*. Pondera el **50%**. Contiene un subcriterio:
 - o Cumplimiento del objetivo de realización del proyecto. Pondera el 100% del criterio.

La valoración o puntuación de cada uno de los subcriterios se realizará conforme al siguiente baremo:

ALTA	3 puntos
MEDIA	2 puntos
BAJA	1 punto

La suma de los dos criterios que ponderan proporciona una cifra que, dividida entre 2 y multiplicada por 100, obtiene como resultado un valor *máximo de 100 puntos*.

Una vez evaluado cada proyecto de mejora, se le otorga el valor ponderado establecido para cada uno de ellos, de manera que los más estratégicos tengan una mayor influencia a la hora de obtener el cómputo final.

El resultado final ponderado de este conjunto de criterios y subcriterios tiene un peso total del 80%, y por tanto puede alcanzar hasta 80 puntos.

3. Por último, se valora la *participación de las personas* en el conjunto de los proyectos se mejora. Este concepto representa el 20% de la puntuación final conforme al siguiente baremo:

- | | |
|--------------------------------------|-----------|
| - Más del 40% de los trabajadores: | 20 puntos |
| - Entre el 31% y el 40%: | 15 puntos |
| - Entre el 26% y el 30%: | 10 puntos |
| - Entre el 20% y el 25%: | 5 puntos |
| - Menos del 20% de los trabajadores: | 0 puntos |

En el cuadro adjunto se recoge el cálculo para la valoración de los proyectos de mejora.



VALORACIÓN DE PROYECTOS DE MEJORA

VALORACIÓN	3 - ALTO	2 - MEDIO	1 - BAJO
GESTION DE RECURSOS			
Establecimiento de un método de trabajo adecuado	Existen evidencias de un uso adecuado de herramientas de calidad: planificación, revisión de planificación, identificación y resolución de problemas, indicadores, actas, etc.	Algunas evidencias de uso de herramientas de calidad	No existen evidencias o las aportadas no avalan la existencia de tareas planificadas. No existe planificación ni evidencias de seguimiento. NO SE VALORA EL PROYECTO
Formación y adecuación de un grupo de trabajo	El personal seleccionado es técnicamente competente y contribuye a obtener una visión global de todos los aspectos del proyecto. Se valoran los equipos multidisciplinares	Existen lagunas en cuanto a vinculación con el proyecto o competencia	El personal no es competente o no tiene vinculación alguna con el proyecto
Eficiencia y equilibrio razonado de recursos: dedicación y presupuesto	Se han alcanzado o superado los objetivos de realización con el presupuesto previsto, conforme a lo presentado en el programa de trabajo	Se ha sobrepasado el presupuesto entre un 15% y un 30%	No existe presupuesto o este se ha superado en más de un 30%.
EFICACIA			
Cumplimiento del objetivo de realización del proyecto	Se alcanza el objetivo de realización del proyecto	Se alcanza de forma parcial	No se alcanza el objetivo de realización

VALORACIÓN PROYECTOS DE MEJORA

Criterios y subcriterios

Resultado subcriterios	Peso subcriterios	Subtotal	Ponderación criterio	Total criterio
------------------------	-------------------	----------	----------------------	----------------

Para el cálculo de cada proyecto

GESTION DE LOS RECURSOS APLICADOS (eficiencia)

Establecimiento de métodos de trabajo

Formación y adecuación del grupo de trabajo

Equilibrio razonado de recursos: dedicación y presupuesto

Total

	0,4			
	0,3			
	0,3			
			0,5	

RESULTADOS (eficacia)

Cumplimiento del objetivo de realización del proyecto

Total

	1			
			0,5	

Subtotal = (Gestión + Resultados)

% = (Subtotal / 3) x 100

Para el cálculo general del conjunto de proyectos

TOTAL GENERAL PONDERADO =
(máximo 80 puntos porcentuales)

Suma de % totales * Relevancia

Nº de proyectos de mejora

Valoración por la participación del personal.
(máximo 20 puntos porcentuales)

VALORACIÓN FINAL (Total general ponderado + Personal). Máximo 100 puntos.

RESULTADO

Alto = 3

Valoración de los subcriterios:

Medio = 2

Bajo = 1



ANEXO I (Definiciones)

Indicador

Es una ratio que sirve para tomar decisiones. Simboliza un hecho importante relacionado directa o indirectamente con la actividad de la empresa y por tanto sirve para analizar su evolución y tomar decisiones.

El indicador sólo es útil si está matizado de tal forma que marca tendencias, es comparable en el tiempo y por tanto se puede medir su evolución. Son datos puros y fríos a los que no deben afectar mediatizaciones ni justificaciones que cambien el resultado, sino que las valoraciones se hacen después.

Objetivo

Un objetivo es una meta que conseguir, expresada mediante un valor numérico o medible asignado a un Indicador.

Los objetivos suelen analizarse periódicamente por los Responsables para ver su evolución y en su caso tomar decisiones.

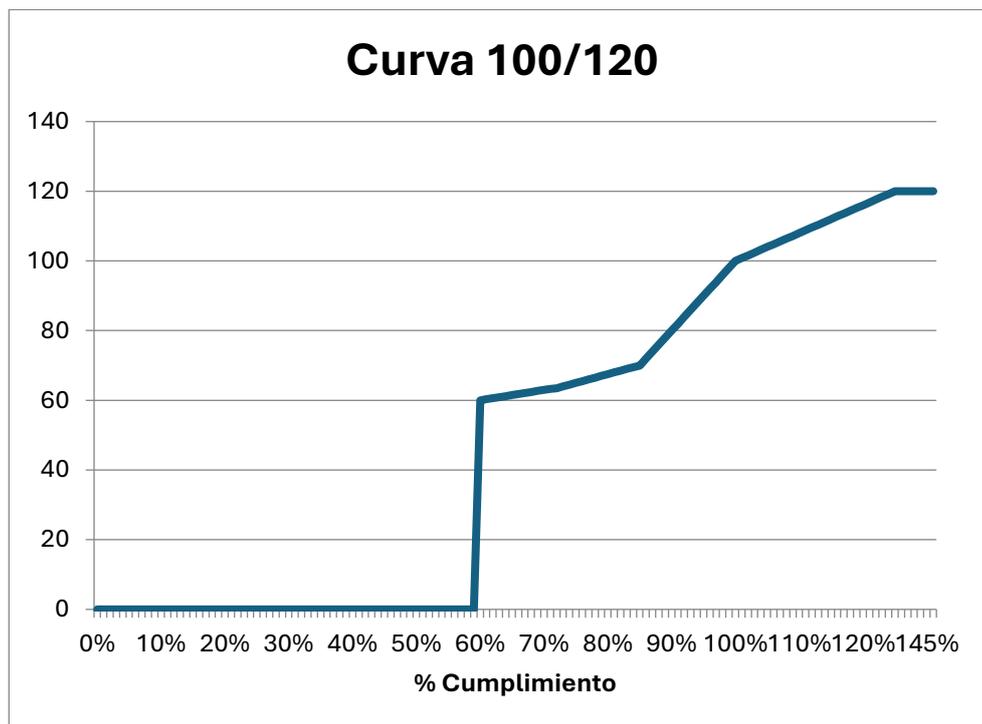
Características de los indicadores

- Deben poderse medir. Deben tener asociado un referente (económico, físico, estadístico) capaz de ser plasmado en números.
- Deben ser alcanzables sobre la base de las posibilidades y capacidades de la organización.
- Deben abordar todos los ámbitos de relación de la empresa: clientes, personal, sociedad y negocio.
- Deben estar integrados entre ellos. La bondad del sistema viene derivada de su coherencia interna. Por ello los objetivos y los indicadores asociados a los mismos deben tener un hilo conductor común que viene marcado por la estrategia de la empresa. Así, un objetivo individual siempre forma parte de una cadena que en su conjunto permite desarrollar una estrategia, y los indicadores asociados deben confeccionarse con la misma filosofía.
- Deben estar coordinados. El sistema va a servir para todas las áreas y sociedades del Grupo EVE, así como para los procesos definidos en la organización. En consecuencia, cada indicador debe medir aspectos similares en cada área y sociedad, de forma que puedan ser comparables. Por ello la metodología de construcción de estos debe ser la misma.
- Deben ser desafiantes y comprometedores. No vale establecer objetivos de perfil bajo, que a priori se sabe que siempre se van a cumplir o a superar. Tampoco vale plantear objetivos que no ayudan a mejorar el rendimiento de la organización.
- Deben involucrar al personal. Es recomendable establecer los objetivos participativamente para involucrar y comprometer a la gente.

- Pueden plasmarse en planes de actuación. Para cada objetivo se puede establecer un programa de actividades a realizar en el tiempo, con indicación de los responsables de cada acción y de llevar adelante el programa, fechas de ejecución y costo previsto del programa.

Valoración de los indicadores

Se realizará a través de la curva de la gráfica siguiente, previa ponderación de la importancia de cada indicador en la actividad de la empresa. En función del grado de cumplimiento de cada indicador se obtendrá el valor aplicable al mismo.



Partiendo de la curva 100-120, se establece un sistema de ponderación para ajustar de manera más certera la importancia que tiene cada objetivo-meta en la actividad general y los resultados de la empresa.

El resultado se obtiene asignando previamente a cada uno de los indicadores un peso determinado para conformar la ponderación general del plan de del apartado en el que está enmarcado.

En el resultado total, los indicadores y objetivos referidos a la Estrategia y Negocio ponderan el 40%; los de Organización y personas, el 20%; y los extraídos de SGEVE, el 40% restante



ANEXO II (INDICADORES Y OBJETIVOS 2025)



HELBURUAK / OBJETIVOS	ADIERAZLEA / INDICADOR	XEDEA / META 2025
<i>Estrategia / Estrategia</i>		
Eusko Jaurlaritzaren Energia Agentziari dagozkion lanak egitea Realizar labores como Agencia Energética del GV	Energia-trantsizioko estrategien betetze-maila Grado de cumplimiento de las Estrategias de Transición Energética	90,0%
	Energia Trantsizioari eta Klima Aldaketari buruzko Legearen betetze-maila, ekitaldirako ezarritako ekintza-plana bete ondoren Grado de cumplimiento de la Ley de TE y CC a partir del cumplimiento del plan de acciones establecido para el ejercicio	90,0%
	Dibulgaziorako eta prestakuntzarako ekitaldien kopurua Nº de eventos divulgativos y formativos	9
Aurrezkia, energia-eraginkortasuna eta energia berriztagarrien erabilera bultzatzea Promover el ahorro, la eficiencia energética y el uso de energías renovables	Europar proiektuen urteko aurrerapenaren betetze-maila Nivel de cumplimiento del avance anual de los proyectos europeos	90%
	Aurreztutako tpb (EF) eraginkortasuneko laguntza-programetan inbertitutako ME bakoitzeko teps (EF*) ahorrados por cada ME invertido en los programas de ayudas en eficiencia energética * EF = Energia Final	500
	Aurreztutako tpb (EF) berriztagarriak laguntza-programetan inbertitutako ME bakoitzeko teps renovables (EF) aprovechados por cada ME invertido en los programas de ayudas	55
Energia-aurrezkian eta energia berriztagarrien ezarpenean eragitea Conseguir impactos de ahorro energético e implantación de energías renovables	Laguntza-programek eraginda aurreztutako tpb (EF)/urteko teps (EF) ahorrados anualmente inducidos por los programas ayudas	12.000
	Potentzia elektrikoa energia berriztagarrien instalazio berrietan, ekitaldian zehar EEEn partaidetzaren bidez martxan jarriak (laguntza-programarik gabe) Potencia eléctrica en nuevas plantas de energías renovables puestas en operación durante el ejercicio a través de la participación del EVE (sin programas de ayudas)	39
	Potentzia termikoa (biomasa...) ekitaldian martxan jarritako energia berriztagarrien instalazio berrietan, EEEn partaidetzaren bidez (laguntza-programarik gabe) Potencia Térmica (biomasa...) en nuevas plantas de energías renovables puestas en operación durante el ejercicio a través de la participación del EVE (sin programas de ayudas)	n.a.
Energia-instalazio propioen kudeaketa hobetzea Mejorar la gestión de las instalaciones energéticas propias	EEEn jabetzako eta bere partaidetzako sozietateen energia berriztagarrietako instalazioen ekoizpen elektrikoa (MWh) Producción eléctrica de las plantas de energías renovables propiedad del EVE y sus sociedades participadas (MWh)	68.797
	EEEn jabetzako eta bere partaidetzako sozietateen energia berriztagarrietako instalazioen ekoizpen termikoa (MWh) Producción térmica de las plantas de energías renovables propiedad del EVE y sus sociedades participadas (MWh)	950
Arrazoizko oreka ekonomikoari eustea Mantener un equilibrio económico razonable	Maniobra-funtsa (milaka euro) Fondo de maniobra (miles de euros)	59.253



Bezeroak / Clientes		
<p>Bezereoi kalitatezko zerbitzuak ematea bermatzea, etengabeko hobekuntzaren printzipioetan oinarrituta.</p> <p>Garantizar la prestación de un servicio de calidad a la clientela, basada en los principios de la mejora continua</p>	<p>Gehienez ere bost lanegunetan erantzundako kexa eta iradokizunen ehunekoa</p> <p>Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en un máximo de cinco días hábiles</p>	90,00%
	<p>Ekitaldian posta elektronikoz jaso dugun eta 2 egun baino epe luzeagoan erantzun dugun kontsulten ehunekoa</p> <p>Porcentaje de consultas recibidas a través del correo electrónico durante el ejercicio y contestadas en un plazo superior a 2 días</p>	10,00%
	<p>Ekitaldian posta elektronikoz jaso dugun eta 10 egun baino epe luzeagoan erantzun dugun kontsulten ehunekoa</p> <p>Porcentaje de consultas recibidas a través del correo electrónico durante el ejercicio y contestadas en un plazo superior a 10 días</p>	0,00%
	<p>Ekitaldian zehar egindako eta gehienez 3 hilabeteko epean ebazitako eskaerei dagozkien espedienteen ehunekoa</p> <p>Porcentaje de expedientes correspondientes a solicitudes realizadas durante el ejercicio y resueltos en un plazo máximo de 3 meses</p>	≥80%
	<p>Ekitaldian zehar egindako eta gehienez 6 hilabeteko epean ebazitako eskaerei dagozkien espedienteen ehunekoa</p> <p>Porcentaje de expedientes correspondientes a solicitudes realizadas durante el ejercicio y resueltos en un plazo máximo de 6 meses</p>	100,00%
	<p>Ekitaldian justifikatutako eta gehienez 3 hilabeteko epean ebatzi eta ordaindu dugun espedienteen ehunekoa, justifikazioa aurkeztu zen eguna erreferentzia hartuta.</p> <p>Porcentaje de expedientes justificados durante el ejercicio y resueltos y pagados en un plazo máximo de 3 meses, tomando como referencia la fecha de presentación de la justificación</p>	≥80%
	<p>Ekitaldian justifikatutako eta gehienez 6 hilabeteko epean ebatzi eta ordaindu dugun espedienteen ehunekoa, justifikazioa aurkeztu zen eguna erreferentzia hartuta.</p> <p>Porcentaje de expedientes justificados durante el ejercicio y resueltos y pagados en un plazo máximo de 6 meses, tomando como referencia la fecha de presentación de la justificación</p>	100,00%
<p>Interes-taldean asebetetze maila</p> <p>Grado de satisfacción de los grupos de interés</p>	<p>Eusko Jaurlaritzak eta sozietate publikoek EEEk ematen dien laguntzarekiko eta lankidetzarekiko duten gogobetetze-mailaren batezbestekoa (1etik 5erako eskala)</p> <p>Promedio de la satisfacción general con la asistencia y colaboración que les presta el EVE expresada por el Gobierno Vasco y las sociedades públicas (escala 1 a 5)</p>	4,25
	<p>EEEk ematen dien laguntzarekiko eta lankidetzarekiko gogobetetze orokorraren batezbestekoa, udalek adierazita (1etik 5erako eskala)</p> <p>Promedio de la satisfacción general con la asistencia y colaboración que les presta el EVE expresada por los ayuntamientos (escala de 1 a 5)</p>	4,25
<p>Homitzaileei ordaintzeko legez ezarritako epea hobetzea</p> <p>Mejorar el periodo de pago a los proveedores establecido por Ley</p>	<p>EEEren homitzaileei ordaintzeko batez besteko epea (egun-kopurua)</p> <p>Periodo Medio de Pago a las entidades proveedoras de EVE (nº de días)</p>	<20



Pertsonak / Personas		
Pertsonen asebetetzea hobetzea Mejorar la satisfacción de las personas	Asebetetze maila (pertsonen asebetetzeari buruzko inkestatik sortutako indize osoa) Grado de satisfacción (índice global de la encuesta de satisfacción de personas)	n.a.
	Pertsonen asebetetzeari buruzko inkestan parte hartzearen ehunekoa Porcentaje de participación en la encuesta de satisfacción de personas	n.a.
Pertsonen prestakuntza eta gaitasunak hobetzea Mejorar la formación y competencias de las personas	5 prestakuntza-jardueretara edo gehiagotara joan diren pertsonen ehunekoa Porcentaje de personas que han asistido a 5 o más actividades formativas	80,00%
	Prestakuntzan emandako lanorduen ehunekoa, urteko batez besteko plantilarekin alderatuta Porcentaje de horas de trabajo dedicadas a Formación en relación con la plantilla media anual	3,20%
Gizartea eta ingurunea / Sociedad y Medio Ambiente		
Inaunkortasun energetikoari eta energia beriztagamiei buruzko ezagutzak eta informazioa gizarteari helaraztea Transmitir a la sociedad conocimientos e información relacionada con la sostenibilidad energética y las energías renovables	EEE Taldeko langileek dibulgazio-foreetan parte hartzea (esku-hartze kopurua) Participación de las personas del Grupo EVE en foros de divulgación (nº de intervenciones)	50
Prestakuntza sustatzea, erakundetik kanpoko pertsonen prestakuntza saiok antolatuz. Fomentar la formación mediante la organización de sesiones formativas a personas de fuera de la organización	Ekitaldian emandako kanpoko prestakuntza-saioen kopurua Número de sesiones formativas externas impartidas durante el ejercicio	4
	Ekitaldian emandako kanpoko prestakuntza-saiotara jouten diren pertsonen kopurua Nº de personas que asisten a las sesiones formativas externas impartidas durante el ejercicio	60
Berrikuntza / Innovación		
EEE Taldean etengabeko hobekuntza eta berrikuntza sustatzen lagunduko duten proiektuak garatzeko erakundeetan lan egiten duten pertsonen parte-hartzea bultzatzea. Impulsar la participación de las personas que trabajan en la organización en el desarrollo de proyectos que contribuyan a impulsar la mejora continua y la innovación en el Grupo EVE	Hobekuntza-proiektuetan parte hartzen duten pertsonen urteko % % anual de personas que participan en los proyectos de mejora	75,00%



Emaitzak: Proiektu eta jardueren gauzatze maila / Resultados: Grado de ejecución de los proyectos y las actividades		
1 G Kudeaketa korporatiboa G.1 Gestión corporativa	Lerroan sartutako proiektuen betetzearen ehunekoa Porcentaje de cumplimiento de los proyectos incluidos en la línea G.1, Gestión corporativa	95%
2 G Parte hartutako sozietateak G.2 Sociedades participadas	Lerroan sartutako proiektuen betetzearen ehunekoa Porcentaje de cumplimiento de los proyectos incluidos en la línea G.2, Sociedades participadas	95%
1 L Euskal industriaren energia-lehiakortasuna eta energia-irauunkortasuna hobetzea L.1 Mejorar la competitividad y sostenibilidad energética en la industria vasca	Lerroan sartutako proiektuen betetzearen ehunekoa Porcentaje de cumplimiento de los proyectos incluidos en la línea L.1 Mejorar la competitividad y sostenibilidad energética en la industria vasca	95%
2 L Garraio-sektorean petrolioarekiko mendekotasuna murriztea L.2 Disminuir la dependencia del petróleo en el sector transporte	Lerroan sartutako proiektuen betetzearen ehunekoa Porcentaje de cumplimiento de los proyectos incluidos en la línea L.2, Disminuir la dependencia del petróleo en el sector transporte	95%
3 L Eraikinetan eta ebebizitzetan kontsumoa murriztea eta berriztagarrien erabilera areagotzea L.3 Reducir el consumo e incrementar el uso de renovables en los edificios y hogar	Lerroan sartutako proiektuen betetzearen ehunekoa Porcentaje de cumplimiento de los proyectos incluidos en la línea, L.3, Reducir el consumo e incrementar el uso de renovables en los edificios y hogar	95%
4 L Energia-eraginkortasun handiagoa duen euskal administrazio publikoa sustatzea L.4 Promover una administración pública más eficiente energéticamente	Lerroan sartutako proiektuen betetzearen ehunekoa Porcentaje de cumplimiento de los proyectos incluidos en la línea L.4, Promover una administración pública más eficiente energéticamente	93%
5 L Lehen sektorean dauden baliabideen eraginkortasuna eta aprobetxamendua sustatzea L.5 Fomentar la eficiencia y aprovechar los recursos existentes en el primer sector	Lerroan sartutako proiektuen betetzearen ehunekoa Porcentaje de cumplimiento de los proyectos incluidos en la línea L.5, Fomentar la eficiencia y aprovechar los recursos existentes en el primer sector	95%
6 L Energia elektriko berriztagarriaren ekoizpena bultzatzea L.6 Impulsar la producción de energía eléctrica renovable	Lerroan sartutako proiektuen betetzearen ehunekoa Porcentaje de cumplimiento de los proyectos incluidos en la línea L.6, Impulsar la producción de energía eléctrica renovable	95%
7 L Energia-homidurako azpiegiturak eta merkatuak gainbegiratzea L.7 Supervisar infraestructuras y mercados de suministro energético	Lerroan sartutako proiektuen betetzearen ehunekoa Porcentaje de cumplimiento de los proyectos incluidos en la línea L.7, Supervisar infraestructuras y mercados de suministro energético	93%
8 L Energiaren arloko garapen teknologikoa orientatzea L.8 Orientar el desarrollo tecnológico energético	Lerroan sartutako proiektuen betetzearen ehunekoa Porcentaje de cumplimiento de los proyectos incluidos en la línea L.8, Orientar el desarrollo tecnológico energético	95%
1 M Geologia eta meatze baliabideak M.1 Recursos geológico mineros	Lerroan sartutako proiektuen betetzearen ehunekoa Porcentaje de cumplimiento de los proyectos incluidos en la línea M.1, Recursos geológico mineros	95%