

FORMULARIO: BUENA PRÁCTICA DE GESTIÓN ANTE SITUACIONES DE CRISIS Y CAMBIOS RÁPIDOS (CORONAVIRUS):

1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

- **NOMBRE ORGANIZACIÓN:**

SPRI-Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial.

- **PAGINA WEB:**

www.spri.eus

- **SECTOR:**

Promoción económica.

- **PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS:**

Las empresas vascas encuentran en el Grupo SPRI aquellas herramientas con las que internacionalizarse, emprender, financiarse, localizar suelo industrial, aplicar las nuevas tecnologías, innovarse o llevar a cabo el necesario proceso de entrar en la Nueva Industria, la Basque Industry 4.0. Además, es la agencia encargada por el Gobierno Vasco para atraer y facilitar las inversiones extranjeras desde su servicio Invest in the Basque Country. SPRI pretende convertirse en un servicio integral para la empresa, poniendo a su disposición no solo los instrumentos propios de SPRI sino los de otras instituciones.

SPRI, a través de sus programas y servicios, apoya a la empresa vasca en 8 áreas estratégicas:

- Industria 4.0,
- Ciberseguridad,
- Internacionalización,
- Atracción de inversiones,
- Emprendimiento,
- Transformación Digital,
- Tecnología, e
- Innovación.

- **ACTIVIDAD:**

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

El Grupo SPRI está compuesto por las siguientes sociedades:

- SPRI-Agencia de Desarrollo Empresarial: Apoyo económico para pymes, fondos de inversión y asesoramiento financiero, y apoyo al fortalecimiento del sector profesional y da respuesta a ataques informáticos.
- Basque Trade & Investment: Agencia Vasca de Internacionalización, que integra todos los apoyos técnicos y económicos, cuenta con una red de más de 16 oficinas propias y está presente en más de 80 países.
- Sprilur y sociedades dependientes (Industrialdeak): Pabellones, suelo industrial, oficinas, edificaciones industriales.
- Gestión de Capital Riesgo del País Vasco: Ayudas e instrumentos para el impulso de la empresa vasca.
- Red de Parques Tecnológicos: Un ecosistema de transferencia y conocimiento y talento en los sectores estratégicos para la industria.
- Business and Innovation Centres (BICs): Facilitadores del proceso de creación de nuevas empresas innovadoras.

- **NÚMERO DE PERSONAS EMPLEADAS:**

- SPRI-Agencia de Desarrollo Empresarial: 65 personas
- Total Grupo SPRI: 174 personas

- **OTROS DATOS RELEVANTES:**

SPRI-Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial se ha configurado como un Ente Público de Derecho Privado, dotado con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, adscrito al departamento del Gobierno Vasco competente en materia de política industrial y competitividad empresarial. Este Ente se rige por las disposiciones legales aplicables a los entes públicos de derecho privado y por sus estatutos. Tiene, como finalidad actuar como instrumento de la política de promoción económica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

- **PERMISO PARA SU DIFUSIÓN:**

Accedemos a que esta práctica se difunda en el [Buscador](#) de gestión de EUSKALIT y/o en su web, (escribe una X junto a la opción elegida, por favor): **SÍ X** No

2. TÍTULO DE LA BUENA PRÁCTICA:

ACTIVIDAD DEL GRUPO SPRI EN ÉPOCA DE CONFINAMIENTO.

Mantener y mejorar la comunicación interna en época de covid-19

3. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA:

La puesta en marcha de la iniciativa “SPRI en época de confinamiento” es una mezcla de una necesidad latente al poco tiempo de estar trabajando confinados en nuestras casas, una rápida visión de la oportunidad existente y de respuesta a un presente-futuro amenazador e incierto que refuerza por un lado nuestra razón de ser; apoyar la competitividad y rentabilidad de las empresas, y por otro, nuestro compromiso con y hacia ellas.

La llegada del estado de emergencia sanitaria y el confinamiento derivado del COVID-19 ha transformado el modelo de trabajo de SPRI. El teletrabajo se adoptó en el minuto uno (el viernes 13 de marzo SPRI cerraba sus puertas y el lunes 16 de marzo todos estábamos teletrabajando), además, desde ese mismo instante, se replanteó el contenido de las ayudas y su reasignación presupuestaria. Todo ello en un nuevo escenario. Cada persona de SPRI trabaja de forma independiente y aislada, solo se relaciona con quien tiene proyectos conjuntos o con su responsable inmediato. La comunicación habitual entre personas, haciendo comentarios sobre actividad, opinando sobre la marcha sobre aspectos que mejoren el servicio, resolviendo las consultas que surgen en los pasillos (es decir, la comunicación interna no reglada, informal) ha desaparecido. Y con ella, se están perdiendo muchas oportunidades de generar conocimiento y de mejorar en consecuencia nuestro servicio a la empresa.

En ese nuevo escenario, en el que cada uno de nosotros estaba en su casa, prácticamente aislados en los primeros momentos, trabajando a marchas forzadas en asuntos que en algunos casos no tenían nada que ver con el core de SPRI, no era el mejor ambiente para sugerencias, ideas, ...

Para paliar esta situación, y a raíz de una sugerencia de mejora realizada por una persona de SPRI en esos primeros días, el equipo de Comunicación Interna ideó un servicio cuyo objetivo era dar información de lo que se había hecho, lo que se estaba haciendo y lo que tenía previsto hacer cada área y/o departamento de SPRI, mientras estábamos teletrabajando. Esta actuación ha requerido el compromiso de todas las personas del Grupo SPRI que han facilitado la información con rapidez, y del equipo de Comunicación Interna para liderar el proyecto y dosificando y homogeneizando la información, y no generando comunicaciones vacías. Se ha tratado de una herramienta en una organización que ha demostrado ser muy flexible y que ha sabido adaptarse con eficacia al momento complicado que vivimos y, en la que la comunicación interna debe estar a la altura, ayudando en todos los aspectos.

En la respuesta ágil ha tenido mucho que ver que el equipo de Comunicación Interna es multidisciplinar, en el que están representadas la mayor parte de las áreas de SPRI. La idea se recibió la idea el 7 de abril (martes “santo”), al día siguiente, por Teams, se puso en común la iniciativa y cada una de las personas del equipo asumió la responsabilidad de contactar con uno o varios departamentos de SPRI para explicar el proyecto y requerir la información. En la misma tele-reunión se redactó un mensaje estándar para ello en el que se

solicitaba información sobre la actividad nueva puesta en marcha debido al COVID-19 y aquellas actuaciones que se había modificado o adaptado por el nuevo escenario en el que nos encontramos

El 16 de abril se lanzó la primera comunicación “Actividad de confinamiento” a la plantilla de SPRI, y que fue presentada por la Dirección General, en la que explicaba los objetivos de actuación y el funcionamiento. Además, para dar visibilidad a que se trataba un proyectos de todos, no de personas, áreas o departamentos concretos, se creó una nueva cuenta de correo electrónico, denominada “Barnekomunikazioa”, desde donde se lanzaron estas comunicaciones en época de confinamiento

Desde esa primera comunicación, se han enviado diariamente la ficha de un departamento de SPRI.

En una segunda etapa y visto que el interés era generalizado, se revisó el proyecto en el equipo de Comunicación Interna y se propuso a la Dirección General su ampliación al resto de sociedades del Grupo, propuesta que fue aprobada inmediatamente

La última comunicación de “confinamiento” se envió el miércoles 13 de mayo. Se han elaborado y enviado 16 fichas en las que se ha recogido toda la actividad del Grupo SPRI durante este periodo. Cada persona del Grupo conoce la actividad llevada a cabo en este tiempo, lográndose dos objetivos por un lado, reafirmar la pertenencia al Grupo SPRI y, por otro, conocer de primera mano la actividad realizada, convirtiéndose en elemento de difusión y comunicación de los servicios ofrecidos por el Grupo SPRI.

Por último, el 15 de mayo se ha lanzado una encuesta a todas las personas del Grupo SPRI, receptores de las comunicaciones, para conocer su valoración de esta actuación. Una vez analizado el resultado de la misma en el equipo de Comunicación Interna, se valorará seguir utilizando esta herramienta para apoyar la comunicación interna.

¿Qué es nuevo en esta acción?

El escenario era nuevo. El instrumento necesariamente debe ser diferente a todo lo que existía. El teletrabajo nos dificulta el traslado de conocimiento (no información), el que fluye en los centros de trabajo, en las reuniones informales, en los comentarios,... El objetivo fundamental era generar equipo, mutualizar el conocimiento y convertirnos cada uno de nosotros en un nodo de información.

Nuestro **principal objetivo** era dar información puntual y resumida de cómo ha afectado el COVID-19 a la actividad de cada uno de los departamentos y sociedades del Grupo SPRI, teniendo en cuenta de mucha de la actividad desarrollada por SPRI en los primeros momentos del confinamiento no era la habitual, y que detrás de muchas de las noticias en medios de comunicación estaba el esfuerzo de las personas de SPRI. Por tanto, la elaboración y comunicación de las 16 fichas era la meta. La encuesta que hemos enviado nos dará el *feedback* de si hemos conseguido ese objetivo o no.

Que todo el Grupo SPRI comparta la misma información, de la fuente original y con los mismos datos en tiempo real, así como conocer qué departamento o sociedad está realizando qué labor en el escenario complejo dibujado por la pandemia COVID-19 es fundamental para que el servicio del Grupo SPRI a las empresas sea óptimo.

La rapidez con que se han puesto en marcha los nuevos programas, la reasignación de presupuestos, la modificación de beneficiarios, las nuevas medidas en coordinación con otros departamentos del Gobierno Vasco requería una agilidad total. El Servicio de Atención al Cliente, su adaptación y gestión conjunta con las áreas ha sido la herramienta que nos ha permitido general un nuevo modelo de gestión interna de la información. Todo ello en un periodo en el que cada persona del Grupo SPRI estaba teletrabajando sola en su casa, por lo que la transmisión de la información necesaria para llevar todo ello a cabo se complicaba. Esta herramienta ha servido para que las personas hayan estado informadas permanentemente de lo que sucedía, quién estaba haciendo qué, a nivel de SPRI como de Grupo. Por tanto, ha tenido como consecuencia, un Grupo SPRI más cohesionado que se ha retroalimentado.

Resumen de hitos:

A continuación se incluye el cuadro con las fechas e hitos de toda la actuación, desde el momento de la ideas hasta la última de las 16 fichas elaboradas:

7-abr.	IDEA
16-abr.	SECRETARÍA GENERAL (1ª presentada por la Dirección General)
17-abr.	CIBERSEGURIDAD
20-abr.	DESARROLLO EMPRESARIAL
21-abr.	COMUNICACIÓN
22-abr.	TRANSFORMACIÓN DIGITAL
23-abr.	SERVICIOS GENERALES
24-abr.	TECNOLOGÍA
27-abr.	EUSKARA BATZORDEA (IDEA ampliación al Grupo SPRI)
29-abr.	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (1ª comunicación para todo el Grupo SPRI)
30-abr.	INFORMÁTICA
4-may.	SPRILUR
5-may.	CAPITAL RIESGO DEL PAÍS VASCO
6-may.	RED DE PARQUES TECNOLÓGICOS
7-may.	ADMINISTRACIÓN
13-may.	BTI-AGENCIA VASCA DE INTERNACIONALIZACIÓN (IDEA encuesta de valoración)
14-may.	ENVÍO ENCUESTA VALORACIÓN
15-may.	INNOVACIÓN (Último envío)
22-may.	ENVÍO INFORME RESULTADOS ENCUESTA

Encuesta y resultados.

Tras la última comunicación se ha enviado una pequeña encuesta a las 174 personas que forman parte del Grupo SPRI, obteniéndose 101 respuestas (58% de respuesta).

Los resultados obtenidos han sido:

- El 86% no cambiaría nada.
- Al 87% le ha sido de utilidad la información recibida
- El 92% considera que se debería seguir difundiendo internamente este tipo de información.
- Y se han recibido 5 agradecimientos por el trabajo realizado.

Por lo que se pueden considerar como satisfactorios.

Y ¿el futuro?

Dependerá del análisis de los resultados de la encuesta, pero todo apunta a que continuará, integrándose como un elemento más del Plan de Comunicación Interna, y del Plan de Gestión, con indicadores y objetivos para la misma.

4. MATERIAL QUE ACOMPAÑA LA PRÁCTICA:

ANEXO: Ejemplos de las comunicaciones realizadas.

Cláusula Informativa (Primer nivel)

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento (UE) 2016/679, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, RGPD), Euskalit facilita la siguiente información con relación al tratamiento de sus datos personales:

Identificación Responsable: Fundación Vasca para el Fomento de la Calidad – EUSKALIT

(www.euskalit.net)

☒ Presto mi consentimiento para que mis datos sean tratados por EUSKALIT para la participación en el Buscador de de Gestión y la gestión de las comunicaciones e intercambios de experiencias que puedan surgir.

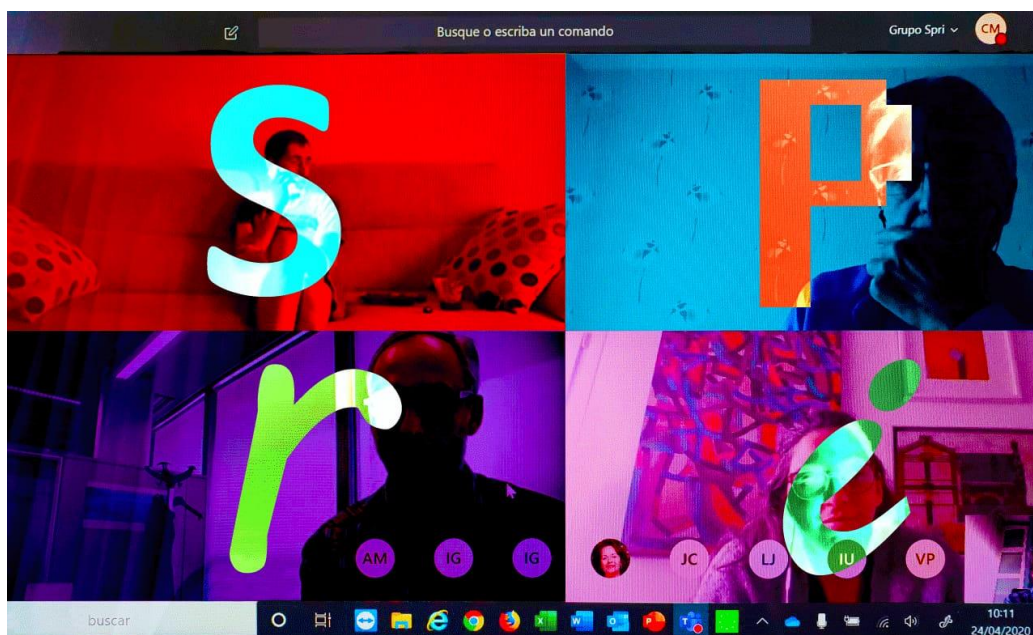
EUSKALIT podrá enviarle comunicaciones en relación a estas actividades y otras vinculadas de índole promocional.

Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición y portabilidad de los datos dirigiéndose mediante escrito a lopdp@euskalit.net

Le rogamos visite la política de privacidad en <https://www.euskalit.net/es/politica-privacidad.html> para estar informado de las condiciones en las que EUSKALIT trata sus datos y acerca de sus derechos.

ANEXO

EJEMPLOS DE LAS COMUNICACIONES ENVIADAS



Actividad de SPRI vinculada a Covid-19

Reenvió este mensaje el Jue 16/04/2020 15:37.

DS

Director General SPRI

Jue 16/04/2020 15:32

Para: Lista-Plantilla SPRI

IDAZKARITZA NAGUSIA (1).pdf
725 KB

NOTIFICACIÓN



JAKINARAZPENA

Arratsalde on,

Se ha cumplido un mes desde la declaración del Estado de Alarma, una situación excepcional que ha transformado nuestra vida y también la actividad de Spri.

En primer lugar, quiero agradecer a todas las personas que formáis la plantilla de Spri el esfuerzo que estáis realizando para hacer frente a los nuevos retos que ha generado esta situación.

Y en segundo lugar, quiero poner en valor la actuación del Grupo Spri como instrumento del Gobierno Vasco para dar soluciones a las necesidades de las empresas vascas.

Estamos trabajando desde casa y probablemente no nos relacionamos más que con las personas del área en el que trabajamos. Es por esto que desde Comunicación Interna se ha puesto en marcha una iniciativa para informar a toda la plantilla del trabajo que cada Área de Spri está realizando en relación al COVID19 . Espero que os resulte de interés.

*Empezamos la serie con la información sobre el trabajo de la **Secretaría General**.*

Hilabete bete da Alarma Egoera deklaratu zutenetik; salbuespenezko egoera horrek gure bizitza eraldatu du, baita Spriren jarduera ere.

Lehenik eta behin, eskerrak eman nahi dizkizuet Spriko plantilla osatzen duzen guztioi egoera honek sortu dituen erronka berriei aurre egiteko egiten ari zareten ahaleginagatik.

Eta bigarrenik, Spri Taldearen jarduna balioan jarri nahi dut, euskal enpresen beharrei irtenbideak emateko Eusko Jauriartzaren tresna den aldetik.

Etiketari ari gara lanean, eta, ziurrenik, lan egiten dugun arloko pertsonekin baino ez dugu harremanik. Horregatik, Barne Komunikazioak ekimen bat jarri du abian, SPRIko arlo bakoitza COVID19i dagokionez egiten ari den lanaren berri emateko langile guztiei. Interesgarria izatea espero dut.

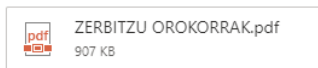
Idazkaritza Nagusiaren lanari buruzko informazioarekin hasiko dugu seriea.

Ondo izan,

Alexander Arriola Lizarriturri
Zuzendari Nagusia
SPRI



barnekomunikazioa
Jue 23/04/2020 12:37
Para: Lista-Plantilla SPRI



NOTIFICACIÓN



JAKINARAZPENA

Egun on!

Servicios Generales *comenzó su actividad Covid-19 antes de declararse el estado de emergencia. Pudimos ver su labor para dar las garantías necesarias de seguridad en las oficinas de SPRI.*

Hoy os contamos en qué están trabajando.

Zerbitzu Orokorrek larrialdi-egoera deklaratu baino lehen ekin zioten Covid-19aren inguruko jarduerari. SPRIren bulegoetan beharrezko segurtasun-bermeak emateko egin zuen lana ikusi ahal izan genuen.

Egiten ari diren lanaren berri dakarkizuegu gaur.

Ondo izan
Barne-komunikazio taldea - *Equipo de comunicación interna*
SPRI



barnekomunikazioa
Vie 24/04/2020 12:16
Para: Lista-Plantilla SPRI



NOTIFICACIÓN



JAKINARAZPENA

Egun on!

Hoy os contamos en qué están trabajando las/los compañeras/os del área de Tecnología.

El área de Tecnología ha impulsado medidas en el nuevo escenario Covid-19 a través de dos líneas: por un lado lanzando un programa para proyectos de I+D relacionados con el Covid-19 y por otro lado, actividades en colaboración con la UE a través de EEN Basque que Spri lidera.

Teknologia arloko lankideak egiten ari diren lanaren berri dakizuegu gaur.

Teknologiaren arloak neurriak bultzatu ditu Covid-19 agertoki berrian, bi ildoren bidez: alde batetik, Covid-19ekin zerikusia duten I+G proiektuetarako programa bat abiaraziz, eta, bestetik, EBrekin lankidetzan aritzeko jarduerak bultzatuz, Spri zuzentzen duen EEN Basqueren bitartez.

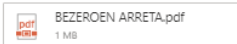
Ondo izan
Barne-komunikazio taldea - *Equipo de comunicación interna*
SPRI

B

barnekomunikazioa

Mié 29/04/2020 12:07

Para: Lista-Plantilla SPRI; Lista Industrialdeak; Lista-Plantilla BasqueTrade; Lista-Plantilla SGEGR; Lista-Plantilla SPRILUR; Acha Bonilla, Ángel <aacha@parke.eus>; Andrés Pintos, Hugo <handres@parke.eus>; Andrés Urarte, Mª Cristina <candres@parke.eus>; Arrate Elorriaga, Jon <jarrate@parke.eus>; Izaskun Arriaga, Aiyesta Susaeta, Ainhoa <aayesta@parke.eus> y 41 más



NOTIFICACIÓN



JAKINARAZPENA

Egun on!

Hoy damos la bienvenida a las compañeras y compañeros del resto de Sociedades del Grupo Spri. Tras comprobar la buena acogida que ha tenido esta iniciativa, el grupo de Comunicación Interna de SPRI ha propuesto incorporar a esta iniciativa a Sprilur, Capital Riesgo, Basque Trade & Investment, Bic Araba y los Parques Tecnológicos.

Así pues, aquí estamos todas las personas que formamos el Grupo SPRI, para difundir y recibir la información sobre el trabajo que hacemos unos y otros.

Hoy es el turno del Servicio de Atención al Cliente. Como podéis imaginar, no han parado de atender a las cientos de empresas que están llamando, interesándose por los programas de ayuda que hemos puesto en marcha durante esta crisis.

Esto es lo que nos han contado desde el SAC.

Gaur, SPRI Taldeko gainerako Sozietetako lankideei eman nahi diegu ongietorria. Izan ere, gure ekimen honek izan duen harrera ona ikusita, SPRIko Barne-komunikazio taldeak informazio bidalketa hau Sprilur, Arrisku Kapitala, Basque Trade & Investment, Bic Araba eta Parke Teknologikoetara zabaltzea proposatu eta onartu egin da.

Horrenbestez, hemen gaude SPRI Taldea osatzen dugun lankide guztiak, batzuk eta besteek egiten dugunaren berri zabaldu eta jasotzeko.

Gaur **Bezeroen Arretarako Zerbitzuaren** txanda da. Krisialdia hasi eta laguntza-programak egokitu eta argitaratu genuenetik etengabe jardun dute lanean, SPRIra laguntza bila jotzen duten enpresen zailtza eta kezkei erantzuteko.

Hau da BAZetik kontatu digutena.

Barne Komunikazio Taldea - Grupo de Comunicación Interna
SPRI

B barnekomunikazioa
Lun 18/05/2020 10:35
Para: barnekomunikazioa

NOTIFICACIÓN



JAKINARAZPENA

Egun on

*Queremos recordaros la encuesta que os enviamos la semana pasada. A las 58 compañeras/os que hasta el momento habéis cumplimentado la encuesta, os lo agradecemos. Y a los que no lo habéis hecho todavía, os animamos a hacerlo **antes del miércoles, 20 de mayo**, ya que para nosotros es importante conocer vuestra opinión y os llevará dos minutos.*

Se trata de valorar la iniciativa del Grupo de Comunicación Interna de SPRI, pinchando en este enlace:
<https://forms.gle/WZvx99RK52qwdyGW8>

Joan den astean bidalitako inkesta ekarri nahi dizuegu gogora. Dagoeneko 58 lankidek bete dute eta eskerrak ematen dizkizuegu parte hartu duzuen guztioi. Eta bide batez, orain arte egin ez duzuenok inkesta betetzera animatu nahi zaituztegu, guretzat oso interesgarria baita zuen iritzia ezagutzea. **Asteazkenean, maiatzak 20 bukatuko da inkesta bete eta bidaltzeko epea.**

Itxialdi garaian, SPRIko Barne Komunikazio taldeak abiarazitako ekimena baloratzea da kontua, honako esteka honetan klikatuz:
<https://forms.gle/WZvx99RK52qwdyGW8>

Eskerrik asko!

Barne Komunikazio Taldea - Grupo de Comunicación Interna

SPRI

B

barnekomunikazioa
Vie 22/05/2020 10:36
Para: barnekomunikazioa



Inkesta_erantzunak.pdf
825 KB

NOTIFICACIÓN



JAKINARAZPENA

Egun on

Una vez cerrado el plazo para cumplimentar la encuesta sobre "Actividad de Spri en época de confinamiento" compartimos con vosotros los resultados y os agradecemos las sugerencias realizadas, todas ellas muy interesantes y que ayudarán a mejorar la Comunicación interna.

En cuanto a datos la respuesta del Grupo Spri ha sido positiva tanto a nivel de participación, con 101 encuestas recibidas de las 194 enviadas, como a nivel cualitativo puesto que el 96% ha expresado que la información de las fichas les ha resultado muy interesante / interesante. Este dato forma parte del fichero con el resumen que os hacemos llegar en este correo. Además podéis ver también las sugerencias que nos habéis trasladado.

Muchas gracias por vuestra participación y por ayudarnos a mejorar

"Spriren jarduna itxialdi garaian" ekimena baloratzeko Inkesta betetzeko emandako epea bukatuta, eskerrak eman nahi dizkizuegu parte hartzeagatik eta iradokizunak bidaltzeagatik, iradokizun interesgarriak baitira eta Barnekomunikazioa hobetzen lagunduko dutenak, zailantza barik. Esker onarekin batera, inkestaren emaitzak partekatu nahi ditugu zuekin.

Inkestak izan duen harrera oso ona izan da, 174 lankidetik 101ek parte hartu baituzue. Azpimarratzekoa da, parte hartzaileen %96aren iritziz, bidalitako fitxetako informazioa oso interesgarria / interesgarria izan dela. Datu hau eta gainerako guztiak dituzue erantsitako dokumentuan. Helarazi dizkiguzuen iradokizunak ere dokumentuan jasota daude.

Mila esker zuen parte hartzeagatik eta hobetzen laguntzeagatik.

Eskerrik asko!

Barne Komunikazio Taldea - Grupo de Comunicación Interna

SPRI