

GGI 2025 // ISG 2025

Interes-taldeen gogobetetze globalaren Indizea *Índice de satisfacción general de los grupos de interés*

2025an egindako inkestan laburpena / Resumen de las encuestas realizadas en 2025

2026ko otsaila / Febrero de 2026

V 1.1 (pub)



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Emitza orokorrak

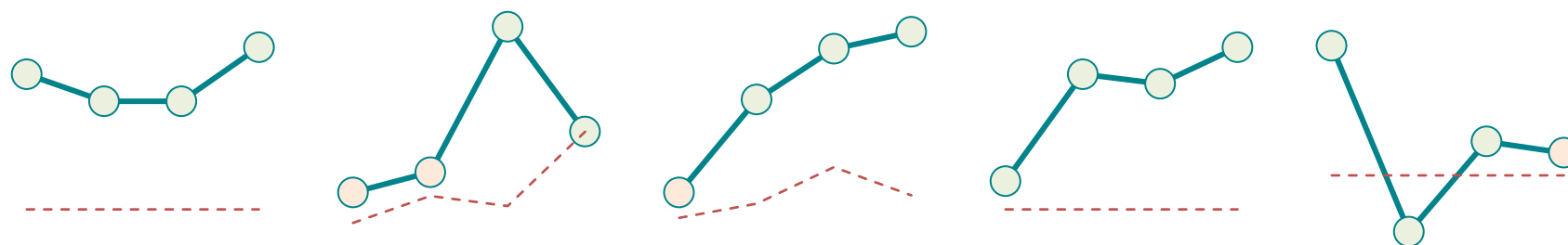
Resultados globales

Asebetetzearen bilakaera

Evolución de la satisfacción



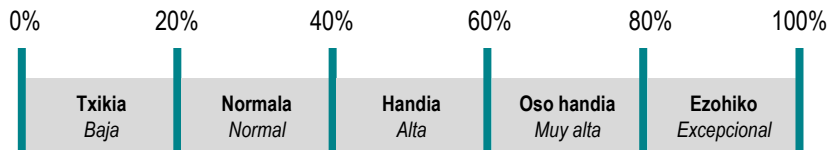
	Administrazio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
2025	9,20	7,83	8,11	9,20	8,04
2024	8,80	8,14	8,05	8,93	8,06
2023	8,80	7,71	7,87	9,00	7,90
2022	9,00	7,65	7,54	8,21	8,23



—○— Datua/Dato - - - Helburua/Objetivo

Parte-hartzearen bilakaera

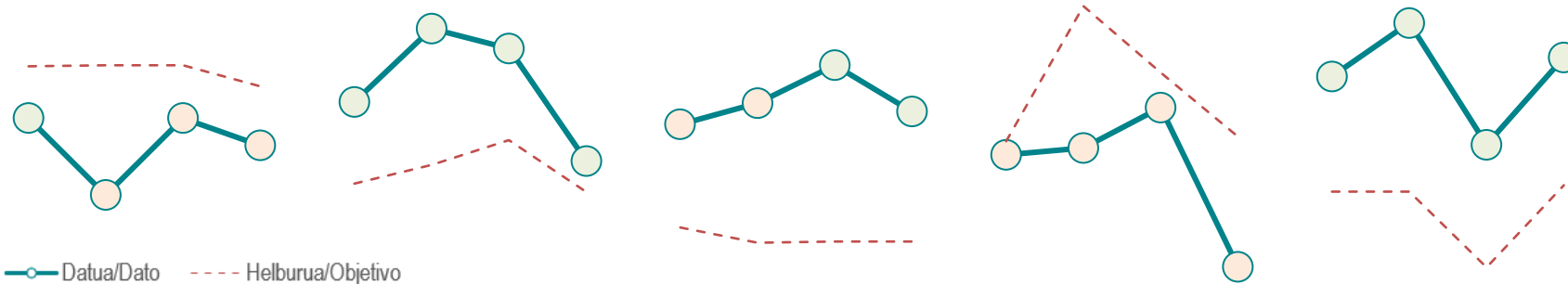
Evolución de la participación



2025

	Administrazio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
2025	39%	59%	47%	6%	30%
2024	45%	93%	58%	30%	20%
2023	45%	100%	49%	23%	34%
2022	27%	74%	44%	32%	28%














$e_m \leq 0,5$ (95%)



EJIEren irudiaren balorazio ona edo oso ona

Buena o muy buena valoración de la imagen de EJIE



	 Administrazio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	 Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	 Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	 Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	 Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
 Zerbitzuari zuzendua <i>Orientada al servicio</i>	■ 100%	79% ▼	84%	■ 100%	■ 92%
 Sozialki arduratsua <i>Socialmente responsable</i>	80% ▼	89% ▲	73%	■ 100%	88%
 Gardena <i>Transparente</i>	■ 100%	82% ▲	● 57%	80% ▼	73%
 Berritzailea <i>Innovadora</i>	■ 100%	■ 93%	● 69%	■ 100%	■ 96% ▲
 Ingurumenaren aldetik arduratsua <i>Ambientalmente responsable</i>	● 60%	84% ▲	80%	● 60% ▼	● 62% ▼
 Osasungarria <i>Saludable</i>	● 60%	■ 92% ▲	85%	● 60% ▼	● 65% ▼
 Euskararekin konprometitua <i>Comprometida con el euskera</i>	■ 100% ▲	79% ▲	● 68%	■ 100%	■ 92%
 Berdintasunarekin konprometitua <i>Comprometida con la igualdad</i>	80% ▼	89% ▲	84%	■ 100%	88%

■ >90% ● <70% ▲ Δ>+10% ▼ Δ<-10%



Bezero-erakundeak

Entidades cliente



Eusko Jaurkitzaren Informatika Elkartea
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Bezeroen gogobetetze-inkestaren xehetasuna

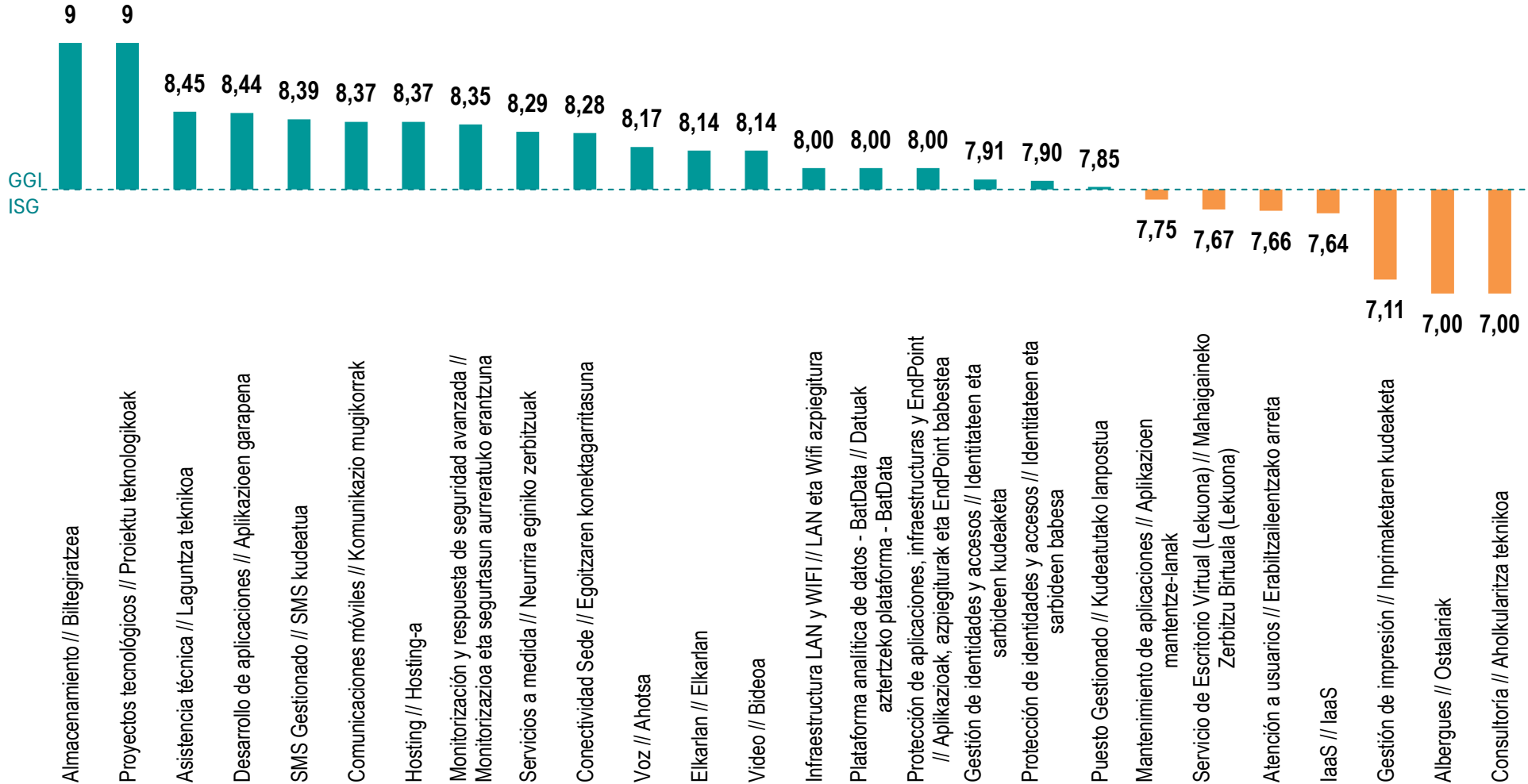
Detalle de la encuesta de satisfacción de clientes

- **GGI edo Gogobetetze Globalaren Indizea 7'83 da, eta NPS edo Sustapen Indize Garbia %25, 2024koa baino zertxobait txikiagoa (erregistratutako balio historiko onenak).**
- **Parte-hartze handia, bidalitako 51 inkestetatik 30 jaso dira, eta hirukoiztu egin da 2024ko irismena.**
- **Hauek dira baloraziorik onena jaso duten bost zerbitzuak:**
 - Biltegitratzea: 9'00
 - Proiektu teknologikoak: 9'00
 - Laguntza teknikoa: 8'45
 - Aplikazioen garapena: 8'44
 - SMS kudeatua: 8'39
- **Hauek dira balorazio txarrean jaso duten bost zerbitzuak:**
 - Aholkularitza teknikoa: 7'00
 - Ostalariak: 7'00
 - Inprimaketaren kudeaketa: 7'11
 - IaaS: 7'64
 - Erabiltzaileentzako arreta: 7'66
- **Inkestako itemetakoren bat modu negatiboan baloratu dute 9 bezerok.**
- **40 iruzkin baino gehiago jaso dira, eta COPILOTek 3 gomendiotan laburbildu ditu:**
 - Prozesuak estandarizatzea, CAUren prestakuntza eta gaitasuna indartzea, SNOWren esperientzia eta argitasuna hobetzea, kudeatutako lanpostuaren konfigurazioak egonkortzea, eta gehien kaltetutako ikastetxeetan inprimatze- eta konektibitate-azpiegiturak berrikustea.
 - Prebentziozko komunikazio-eredu bat ezartzea, abisuen eta berritasunen kanalak indartzea, dokumentazio eguneratua eta eskuragarria (idealki elebiduna) ematea, eta zerbitzuen eta erantzukizunen ikusgarritasuna handitzea. Gainera, aldaketa garrantzitsu bakoitzean prestakuntza-saio laburrak sustatzea.
 - Zerbitzuaren eta entzute aktiboaren kultura indartzea, balioa ematen duten prozedurak malgutzea, bezeroari orientazio-metrika argiak sartzea, eta etengabe berrikuntzako ekimenak sustatzea, taldeei lagunduz prozesuak eta zerbitzuak modu iraunkorrean hobetu ditzaten.
- **El ISG o Índice de Satisfacción Global es de 7'83 y el NPS o Índice de Promoción Neta es de 25%, algo inferiores a los de 2024 (los mejores valores históricos registrados).**
- **Alta participación, 30 encuestas recibidas de 51 enviadas, triplicando el alcance de 2024.**
- **Los cinco servicios mejor valorados son:**
 - Almacenamiento: 9'00
 - Proyectos tecnológicos: 9'00
 - Asistencia técnica: 8'45
 - Desarrollo de aplicaciones: 8'44
 - SMS gestionado: 8'39
- **Los cinco servicios peor valorados son:**
 - Consultoría: 7'00
 - Albergues: 7'00
 - Gestión de impresión: 7'11
 - IaaS: 7'64
 - Atención a usuarios: 7'66
- **Han valorado negativamente alguno de los ítems de la encuesta 9 clientes.**
- **Se han recogido más de 40 comentarios que COPILOT ha resumido en 3 recomendaciones:**
 - Estandarizar procesos, reforzar formación y capacidad del CAU, mejorar la experiencia y claridad de SNOW, estabilizar las configuraciones del puesto gestionado, y revisar infraestructura de impresión y conectividad en los centros más afectados.
 - Implantar un modelo de comunicación preventiva, reforzar los canales de avisos y novedades, proporcionar documentación actualizada y accesible (idealmente bilingüe), y aumentar la visibilidad de servicios y responsabilidades. Impulsar además sesiones formativas breves en cada cambio relevante.
 - Reforzar la cultura de servicio y escucha activa, flexibilizar procedimientos donde aporte valor, introducir métricas claras de orientación al cliente, y promover iniciativas de innovación continua apoyando a equipos para que mejoren procesos y servicios de forma sostenida.

Bezeroen gogobetetzea, zerbitzuaren arabera

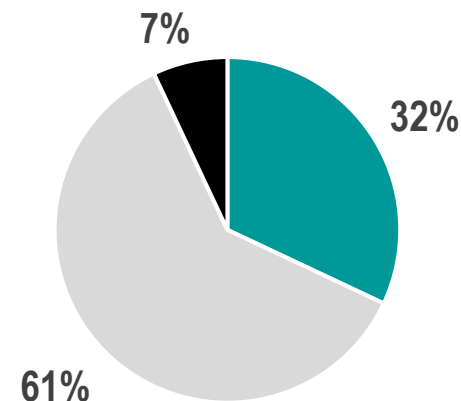
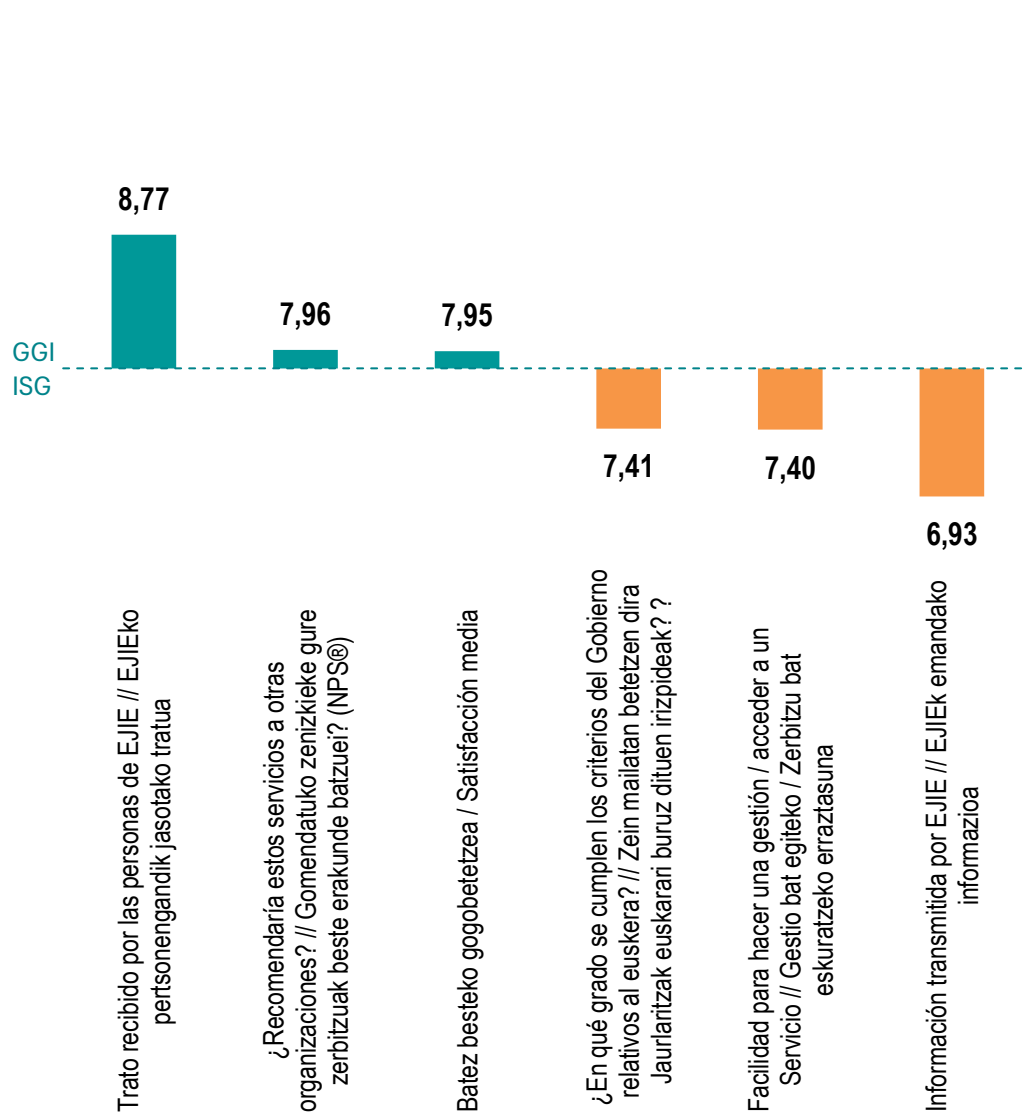
Satisfacción de clientes por servicio

GGI//ISG 7,83

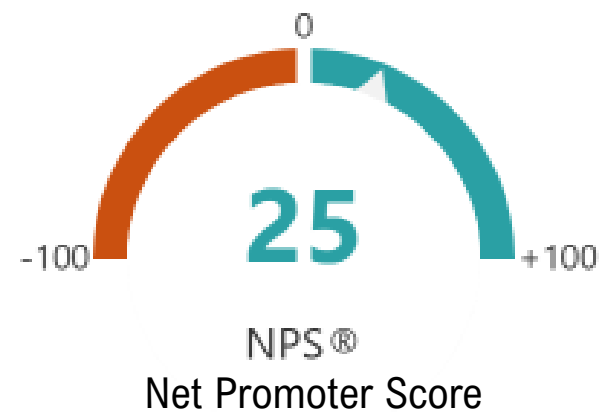


Bezeroen bestelako pertzepzioak

Otras percepciones de clientes



- Sustatzaileak / Promotores
- Axolagabeak / Indiferentes
- Kontrakoak / Detractores





Erakundeko pertsonak

Personas de la organización

Pertsonen gogobetetze-inkestaren xehetasuna

Detalle de la encuesta de satisfacción de personas

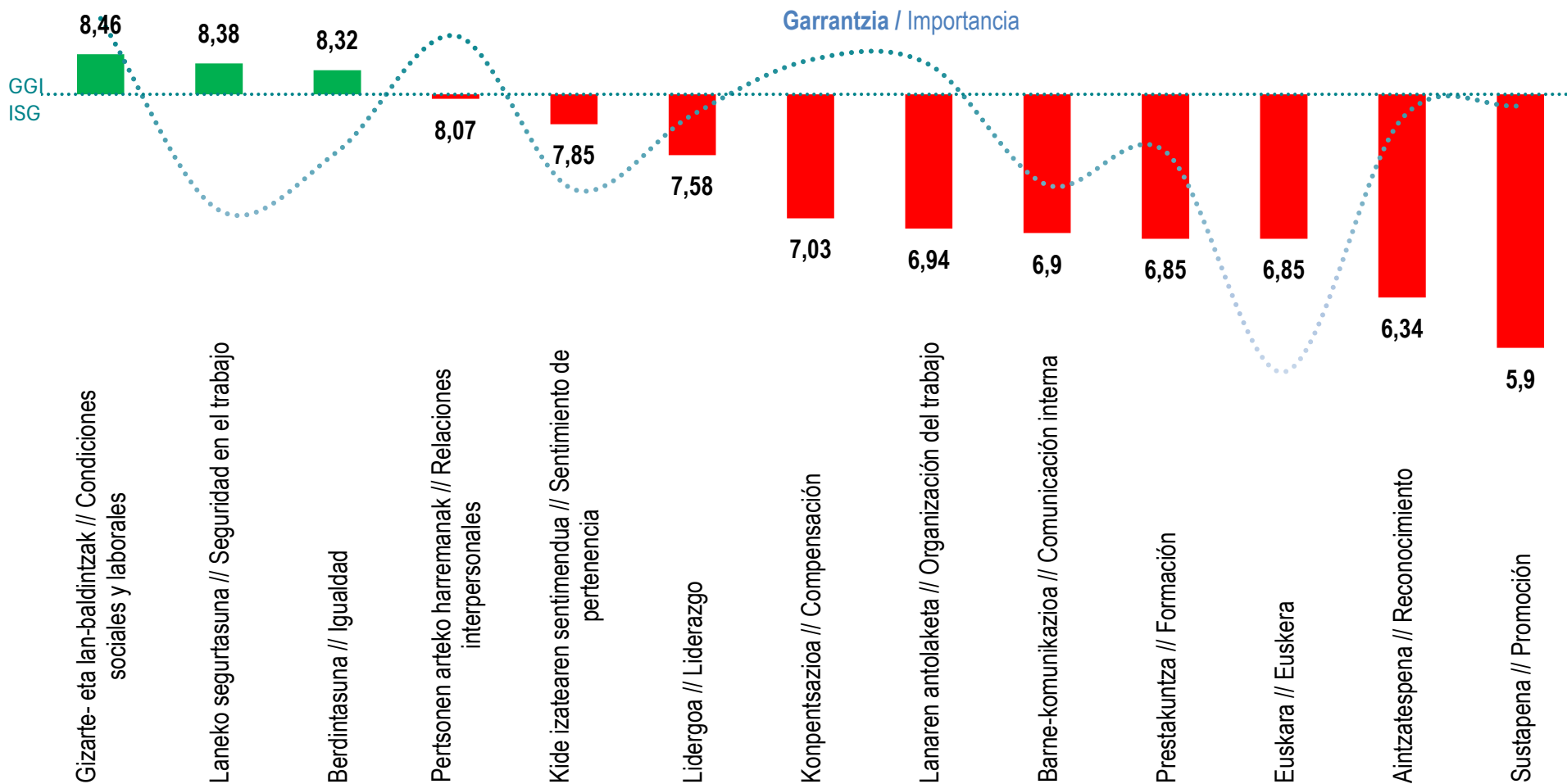
Detalle de la encuesta de satisfacción de personas

- **GGI edo Gogobetetze Globalaren Indizea 8'11 (♀8'07 - ♂8'14) da, bigarren urtez jarraian erregistratutako balio historikorik onena.**
- **Parte-hartze handia, 124 persona (♀54 + ♂69 + 1), hau da, LPZren %47'15, eta horrek 0'23ko errore-marjina eskaintzen du, %95eko konfiantza-mailarekin.**
- **Hauek dira baloraziorik onena jaso duten alderdiak:**
 - Baldintza soziolaboralak: 8'46
 - Laneko segurtasuna eta osasuna: 8'38
 - Berdintasuna: 8'32
- **Hauek dira balorazio txarrean jaso duten alderdiak:**
 - Promozioa: 5'9
 - Aitorpena: 6'34
 - Euskara: 6'85
- **100 iruzkin baino gehiago jaso dira, eta COPILOTek 3 gomendiotan laburbildu ditu:**
 - Taldeen arteko koordinazioa indartzea, jarraibideak eta erantzukizunak argitzea eta lan-prozesuak modernizatzea.
 - Egindako lana baloratzea, sustapen-aukera zuzen eta gardenak eskaintzea, eta ibilbide profesional argiak definitzea.
 - Lan-karga orekatzea, malgutasuna handitzea (tehelana, familia-kontziliazioa), eta soldatak eta gizarte-onurak berrikustea, merkatuarekin lerrokatzeko.
- **El ISG o Índice de Satisfacción Global es de 8'11 (♀8'07 - ♂8'14), el mejor valor histórico registrado por segundo año consecutivo**
- **Alta participación, 124 personas (♀54 + ♂69 + 1), que supone el 47'15% del RPT, lo que ofrece un margen de error de 0'23 con un nivel de confianza del 95%.**
- **Los tres aspectos mejor valorados son:**
 - Condiciones sociolaborales: 8'46
 - Seguridad y salud en el trabajo: 8'38
 - Igualdad: 8'32
- **Los tres aspectos peor valorados son:**
 - Promoción: 5'9
 - Reconocimiento: 6'34
 - Euskera: 6'85
- **Se han recogido más de 100 comentarios que COPILOT ha resumido en 3 recomendaciones:**
 - Fortalecer la coordinación entre equipos, clarificar directrices y responsabilidades, y modernizar procesos de trabajo.
 - Valorar el trabajo realizado, ofrecer oportunidades de promoción equitativas y transparentes, y definir trayectorias profesionales claras..
 - Equilibrar la carga de trabajo, aumentar la flexibilidad (teletrabajo, conciliación familiar), y revisar salarios y beneficios sociales para alinearlos con el mercado.

Pertsonen beste pertzepzio batzuk

Otras percepciones de personas

GGI/ISG **8,11** (100%)

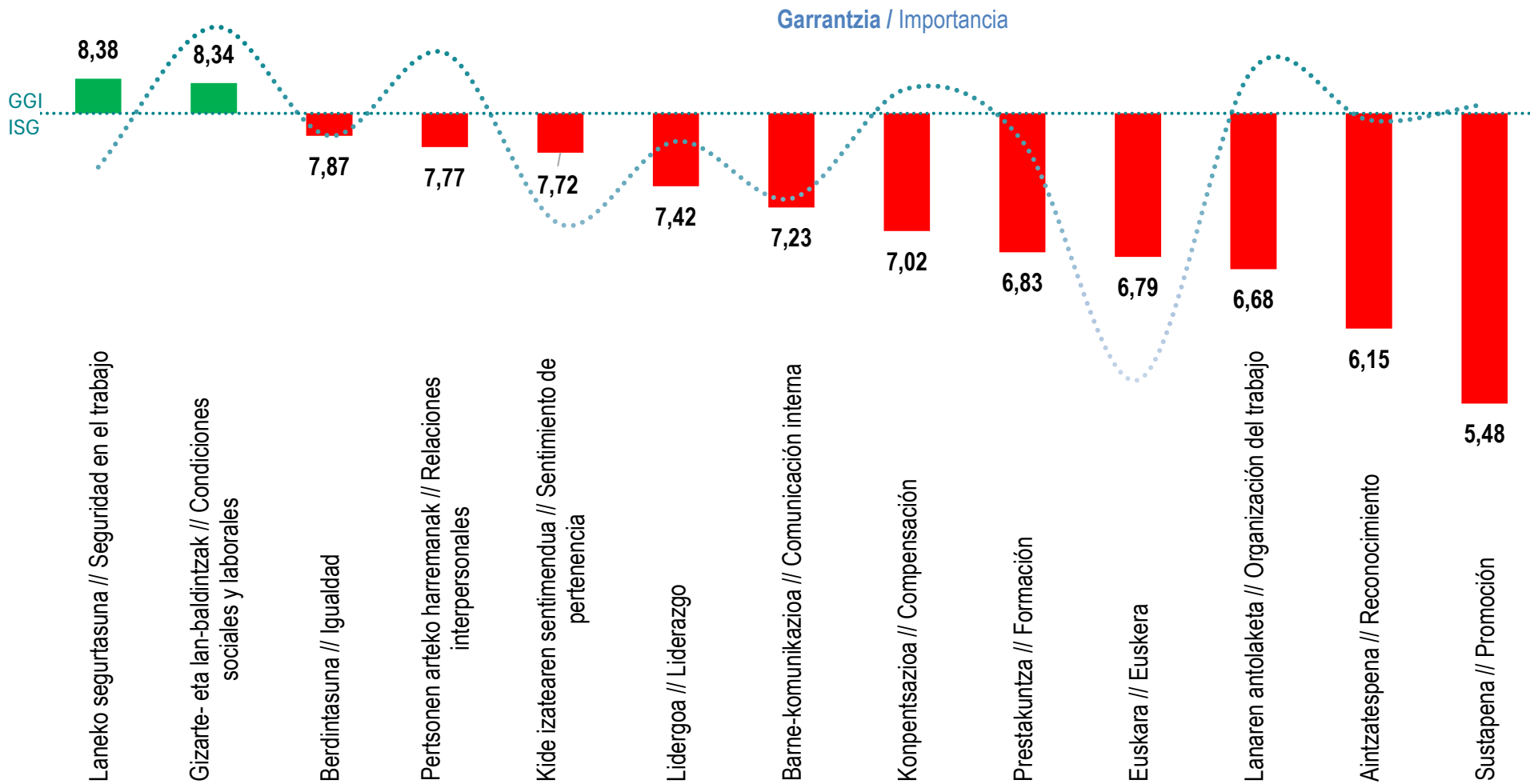


Pertsonen beste pertzepzio batzuk

Otras percepciones de personas



GGI/ISG **8,07** (♀ 44%)

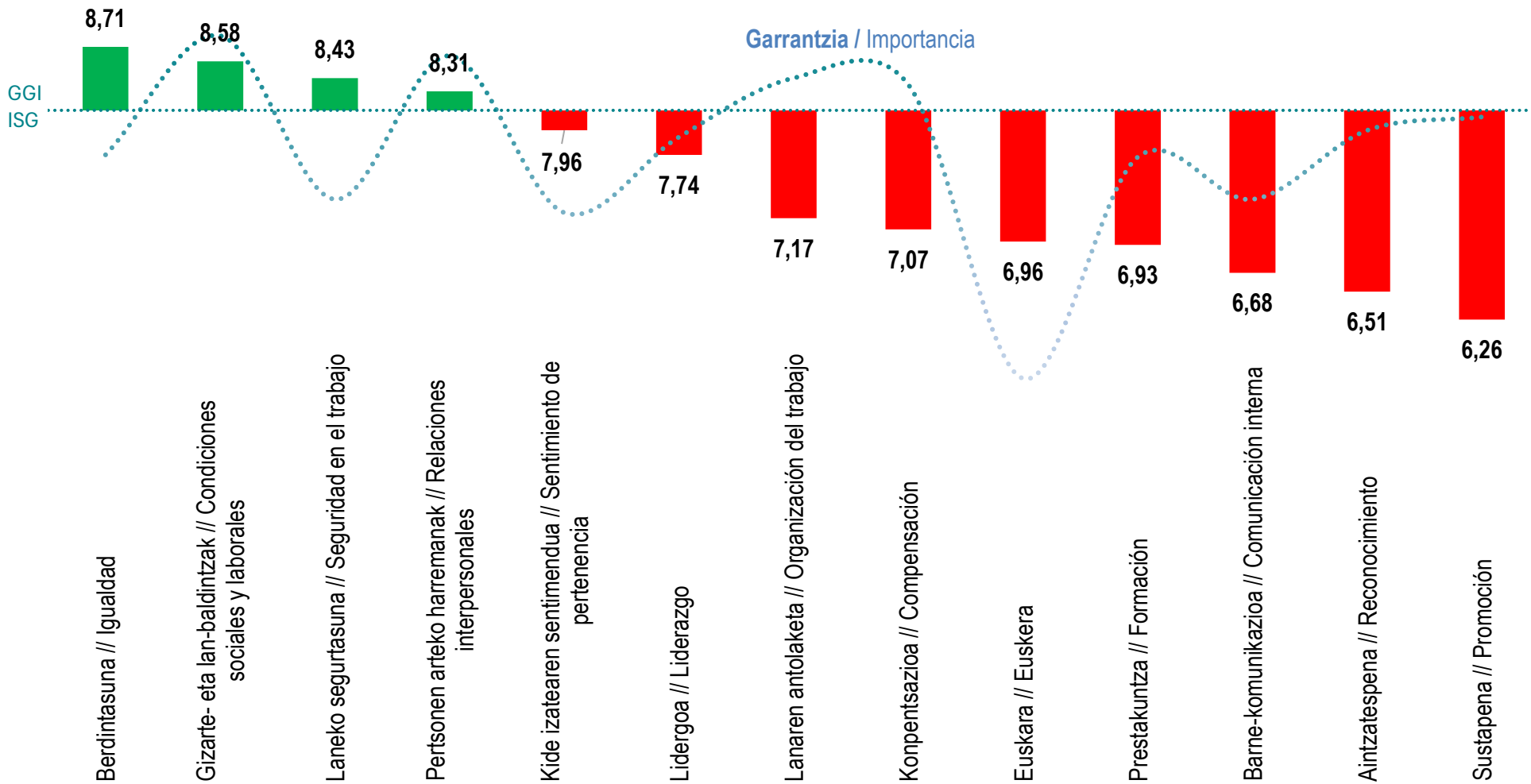


Pertsonen beste pertzepzio batzuk

Otras percepciones de personas



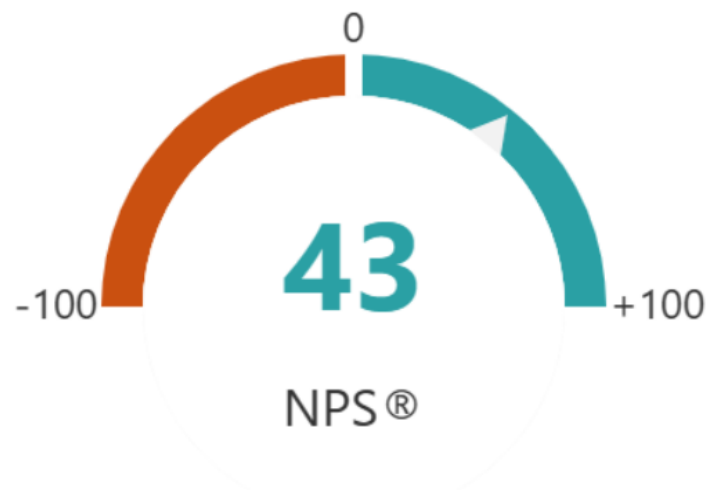
GGI/ISG 8,14 (♂ 56%)



Otras percepciones de personas

NPS[®] **43** (100%)

Zer probabilitate dago EJIEk lagunei edo lankideei lan egiteko enpresa on gisa gomendatzeko? //
¿Qué probabilidad hay de que recomiendes EJIE como una buena empresa para trabajar a amistades o colegas?



NPS[®] **43** (♀ 44%)



NPS[®] **43** (♂ 56%)



Pertsonen gogobetetze-inkestaren xehetasuna

Valoración de la imagen de EJIE

Valoración de la imagen de EJIE



Zerbitzuari zuzendua
Orientada al servicio



	Administrazio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
😊	60,00%	37,93%	20,97%	20,00%	46,15%
🙂	40,00%	41,38%	62,90%	80,00%	46,15%
😐	--	17,24%	10,48%	--	3,85%
☹️	--	3,45%	4,03%	--	3,85%
😞	--	--	0,81%	--	--



Sozialki arduratsua

Socialmente responsable



	Administrazio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
😊	40,00%	35,71%	23,39%	40,00%	23,08%
🙂	40,00%	53,57%	50,00%	60,00%	65,38%
😐	20,00%	10,71%	20,16%	--	11,54%
😞	--	--	4,03%	--	--
😡	--	--	0,81%	--	--



Gardena
Transparente



	Administrazio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
😊	60,00%	21,43%	16,94%	40,00%	38,46%
🙂	40,00%	60,71%	40,32%	40,00%	34,62%
😐	--	17,86%	36,29%	20,00%	26,92%
😞	--	--	3,23%	--	--
😡	--	--	2,42%	--	--

Valoración de la imagen de EJIE



Berritzailea
Innovadora



	Administrazio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
😊	20,00%	21,43%	25,81%	40,00%	46,15%
🙂	80,00%	71,43%	43,55%	60,00%	50,00%
😐	--	7,14%	24,19%	--	3,85%
☹️	--	--	3,23%	--	--
😞	--	--	0,81%	--	--

Valoración de la imagen de EJIE



Ingurumenaren aldetik arduratsua
Ambientalmente responsable



	Administrazio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
😊	40,00%	24,00%	30,65%	20,00%	19,23%
🙂	20,00%	60,00%	49,19%	40,00%	42,31%
😐	40,00%	16,00%	17,74%	40,00%	30,77%
😞	--	--	0,81%	--	--
😡	--	--	0,81%	--	--



Osasungarria Saludable



	Administrazio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
😊	60,00%	25,00%	27,42%	20,00%	19,23%
🙂	--	66,67%	58,06%	40,00%	46,15%
😐	40,00%	8,33%	12,90%	20,00%	23,08%
😞	--	--	0,81%	--	--
😡	--	--	--	--	--

Valoración de la imagen de EJIE



Euskararekin konprometitua

Comprometida con el euskera



	Administrazio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
😊	40,00%	21,43%	25,00%	60,00%	46,15%
🙂	40,00%	57,14%	42,74%	40,00%	46,15%
😐	10,00%	21,43%	25,81%	--	7,69%
😞	--	--	4,03%	--	--
😡	--	--	0,81%	--	--

Valoración de la imagen de EJIE



Berdintasunarekin konprometitua
Comprometida con la igualdad



	Administrazio-kontseilua <i>Consejo de administración</i>	Bezero-erakundeak <i>Entidades cliente</i>	Erakundeko pertsonak <i>Personas de la organización</i>	Erakunde hornitzaileak <i>Organizaciones proveedoras</i>	Gizarte-ingurunea <i>Entorno social</i>
😊	40,00%	21,43%	39,52%	60,00%	30,77%
🙂	40,00%	57,14%	44,35%	40,00%	57,69%
😐	10,00%	21,43%	9,68%	--	11,54%
😞	--	--	5,65%	--	--
😡	--	--	--	--	--



Inkestetan jasotako iritziak

Opiniones recogidas en las diferentes encuestas



- **Zein alderdi hartu beharko lituzke kontuan EJIEk Eusko Jaurlaritzaren beharrei eta igurikimenei erantzuteko daukan estrategian? / ¿Qué aspectos debería (re)considerar EJIE en su estrategia para dar respuesta a las necesidades y expectativas del Gobierno Vasco?**
 - “Ahal den neurrian efizientzia eta efikazia areagotuz, eta teknologia berrienen ezartzea bultzatuz.”
 - “mayor agilidad”
 - “Reforzar la posición de referente de soluciones tecnológicas para los departamentos. Ante cambios tecnológicos potentes y veloces, sois más necesarios que nunca.”
 - “EJIE tiene que ser percibido y reconocido por el valor que ofrece, no por el precio de sus servicios.”
 - “Ser vehículo para la innovación del Gobierno/Sector público de la CAE. Ayudar a traccionar más de las necesidades de los departamentos/entidades, ofreciendo soluciones más innovadoras existentes en el mercado.”
 - “Impulsar el despliegue de la IA (generativa o no) tanto en la parte sujeta a regulación administrativa como a la prestacional; y también en los procesos internos de los departamentos/entidades.”
 - “EJIE tiene que ser visto como el motor de cambio para el Gobierno.”
 - “Quizá una mayor orientación hacia el ‘impacto real en el negocio’, y no tanto en la herramienta o tecnología que se presta”



- **Zein alderdi hartu beharko lituzke kontuan EJIEk Eusko Jauriaritzaren beharrei eta igurikimenei erantzuteko daukan estrategian? / ¿Qué aspectos debería (re)considerar EJIE en su estrategia para dar respuesta a las necesidades y expectativas del Gobierno Vasco?**
 - “Tendrá que replantearse qué aspectos (servicios) tiene de dejar de prestar en su nueva propuesta de valor, para poder atender las nuevas necesidades y oportunidades que están emergiendo, y que están vinculadas a la nueva administración y la nueva sociedad vasca, sensiblemente diferentes a las de comienzos de siglo. ”
- **Nola lagundu diezaioke EJIEk gehiago euskal gizarteari? / ¿Cómo podría EJIE ayudar más a la Sociedad Vasca?**
 - “Eraginkortasunean eta berrikuntza teknologikoan”
 - “Desarrollando su trabajo de manera eficiente, ayudará a la mejora de los servicios de Gobierno, y ese ya será un impacto directo. Siendo tractor del sector tecnológico, podrá tener impacto también en el ámbito económico.”
 - “EJIE contribuye a la sociedad vasca a través de los servicios públicos del Gobierno y sus entidades. Otra cosa es que pueda reorientar su estrategia de alianzas bajo un prisma de valor compartido para la sociedad o, más específicamente, para los stakeholders clave de EJIE/Gobierno.”



Bezero-erakundeak

Entidades cliente



Eusko Jaurkitzaren Informatika Elkartea
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Inkestetan jasotako iritziak

Opiniones recogidas en las diferentes encuestas



- **Jarraian, beste edozein iruzkin, iradokizun, behar edo itxaropen adieraz dezakezu / A continuación, puede indicar cualquier otro comentario, sugerencia, necesidad o expectativa**
 - “Hubo varios problemas con la gestión de las impresoras al inicio de las PPI.”
 - “El CAU muchas veces no resuelve los problemas y pone muchos impedimentos para problemas. Hubo unas semanas, en que los usuarios nuevos se creaban mal, sin la activación del OKTA o sin la licencia de Office 365 y eso daba muchos problemas que tardaban en solucionar.”
 - “A veces da errores la sincronización OneDrive”
 - “- Mejorar SNOW- Mayor comunicación sobre los servicios contratados trimestralmente”
 - “Algunas cuestiones comentadas en la reunión entre BRTA y EJIE, principalmente consultas”
 - “ser más proactivos para proponernos innovaciones”
 - “Oso gustora gaude EJIErekin, arduratsuak zarete maila guztietan eta gure erakundeari lasaitasuna ematen diozue.”
 - “Satisfacción sobre los servicios contratados: Gestión de impresión // Asebetetze-maila, kontratatutako zerbitzuei dagokienez: Inprimaketaren kudeaketa -> Los usuarios se quejan de que son lentas ya que han cambiado de impresoras laser a impresoras de chorro de tinta multifunción”



- **Jarraian, beste edozein iruzkin, iradokizun, behar edo itxaropen adieraz dezakezu / A continuación, puede indicar cualquier otro comentario, sugerencia, necesidad o expectativa**
 - "Dificultades con servicios gestionados por el Service now, El día 4 de febrero convocada reunión con Susana Santa Cruz para tratarlos. Satisfacción sobre los servicios utilizados, contratados por la DED: Infraestructura LAN y WIF => no hay cobertura WIFI suficiente Entreplanta y debajo del jantoki en Dirección juventud"
 - "En mi dirección el servicio es bueno, salvo en algunos servicios puntuales. Falta de provisión de servicio de gestión de documentos de manera inteligente, que es un servicio demandado por varios departamentos de EJ y que tendrá un alto impacto en la eficiencia de la administración."
 - *"Estáis haciendo un magnífico trabajo. Como acción de mejora, estar siempre alerta. Considerar que sí hay competidores, que los departamentos no deben escogernos porque lo marquen los decretos, sino porque vean en EJIE el aliado tecnológico para la consecución de sus objetivos. Conseguir que todas las personas de EJIE hagan innovación en su día a día. No sería un éxito si alguien de EJIE, a final del cada año y en tiempos tan cambiantes, no ha variado ni un poco la forma en la que ofrece sus servicios a los departamentos. Fomentar la mejora continua en todos los puestos."*
 - "



- **Jarraian, beste edozein iruzkin, iradokizun, behar edo itxaropen adieraz dezakezu / A continuación, puede indicar cualquier otro comentario, sugerencia, necesidad o expectativa**
 - "Los servicios de SMS Gestionado, VIDEO y VOZ no los usamos y, por ello, no los hemos valorado. Se mantienen los problemas de conectividad relacionados con el proxy que impiden trabajar con Python, pero estamos en una PoC con AWS para ver si podemos trasladar a ese entorno el trabajo con Python. No sabemos a qué hacen referencia los servicios de colaboración y comunicación."
 - "El modelo AMS no ha sido eficiente hasta la fecha. Para igualar el nivel de eficiencia del modelo AT necesitamos mejorarlo. Entre otras cosas, faltan algunas aplicaciones en el lote 8 del pliego de condiciones técnicas. Es necesario planificar, de forma ordenada, esta transición a través de nuestra Jefa de Proyecto. También tenemos que ensanchar el canal de comunicación con los proveedores finales de los servicios para optimar esta comunicación. En el ámbito de la fase II de Batera, hemos echado en falta más liderazgo por parte de EJIE y los plazos finales han resultado siendo excesivamente dilatados. Sin embargo, reconocemos que nuestra respuesta tampoco ha sido óptima, debido a los cambios que se produjeron por el proceso de estabilización. La migración a Okta nos ha parecido muy positiva, pero nos ha pasado mejor didáctica para entenderla al principio."



- **Jarraian, beste edozein iruzkin, iradokizun, behar edo itxaropen adieraz dezakezu / A continuación, puede indicar cualquier otro comentario, sugerencia, necesidad o expectativa**
 - "No respondemos a la segunda pregunta porque entendemos que no procede, ya que no es algo que se pueda seleccionar sino que es un servicios de uso obligatorio por normativa interna de Gobierno. Respecto a la facilidad de gestión, mencionar que con la nueva Jefa de Proyecto nuestra satisfacción ha aumentado porque se están desatascando cosas. Respecto al euskera, consideramos que no está presente como herramienta de trabajo. Es un mal extendido por más ámbitos del GV y donde muchos tenemos ámbitos de mejora, pero no hemos identificado avances en este aspecto."
 - "La vocación de servicio es clara, pero falta flexibilidad para adaptarse a las particularidades de cada ámbito. Aunque en las últimas semanas este aspecto ha mejorado, tradicionalmente la comunicación era poco efectiva, produciéndose situaciones de ausencia de respuesta en algunos casos."
 - "En los casos que no se ha dado respuesta es porque no disponemos de dichos servicios. Comunicarnos con anterioridad las políticas que se siguen y las acciones que se realizan antes de su ejecución. En definitiva mayor conocimiento de los que ofrece el servicio. Ej.: Reinicios de máquina por motivos operativos y nuestro conocimiento ha sido una vez realizado."



- **Jarraian, beste edozein iruzkin, iradokizun, behar edo itxaropen adieraz dezakezu / A continuación, puede indicar cualquier otro comentario, sugerencia, necesidad o expectativa**
 - "Referido al trato de las personas, ha existido algún caso particular y puntual, de que se debe ser más empático con el cliente Necesidad de conocer y mejorar (usabilidad/cercanía) las operativas de servicio y las personas de contacto. La cercanía hace que el proceso vaya mejor. Como sabéis tenemos una reunión a finales de enero para gestionar este proceso. Aprovecho para resaltar la mejora de servicio que ha supuesto la incorporación de Iratxe. Un tema preocupante es que seguimos sin disponer (ya lo identificamos en el 2024) un SLA para algunos de los servicios que se ofertan desde EJIE"
 - "Intentar que la documentación finalista, al menos, se pueda disponer en Bilingüe. Nota: Hay que intentar ser más flexible en adecuar las soluciones de los clientes a los estándares de EJIE, sabiendo que es un aspecto complejo y difícil de gestionar. Aprovecho para transmitir la mejora en la orientación al cliente que apreciamos a la hora de dar respuesta a las peticiones realizadas, principalmente en los proyectos de SGA y los aspectos relacionados con la ciberseguridad/comunicaciones"
 - "Se han reflejado en cada apartado"
 - "Respecto al uso del euskera, en sucesivas contrataciones debería ser un factor a tener en cuenta"



- **Jarraian, beste edozein iruzkin, iradokizun, behar edo itxaropen adieraz dezakezu / A continuación, puede indicar cualquier otro comentario, sugerencia, necesidad o expectativa**
 - "en asistencia técnica, la mayor preocupación es la próxima jubilación de varias personas del equipo. Nos gustaría saber cómo se va a garantizar el traspaso del conocimiento y el mantenimiento del servicio. En puesto gestionado, hay algunas aplicaciones que dan problemas a los instaladores, como por ejemplo la del BOPV. Los equipos tienen que tener una instalación muy concreta, se proporcionó al servicio de instalación un documento sobre cómo debe ser, pero sigue dando problemas. Además, han tenido varios problemas con desconfiguraciones continuadas en los equipos. respecto a la gestión de impresión, el cambio realizado en las colas ha causado muchos problemas a los usuarios porque no se ha hecho automáticamente o no se ha informado suficientemente"
 - "A veces las anotaciones que se hacen en las peticiones de SNow no se visualizan por parte de los ejecutores. Deberían registrarse las notas por un único canal. Se da el caso de preguntarnos por Teams sobre información que hace una semana se ha ofrecido vía la herramienta de peticiones."



- **Jarraian, beste edozein iruzkin, iradokizun, behar edo itxaropen adieraz dezakezu / A continuación, puede indicar cualquier otro comentario, sugerencia, necesidad o expectativa**
 - "En general, tanto SNOW como el servicio del CAU funcionan bien, aunque hay margen de mejora. Sobre SNOW, - a veces es lioso saber dónde hacer determinadas peticiones, las menos comunes o más complicadas. - hay determinadas peticiones que no están previstas en el programa, y siempre hay que hacer ""apaños"" que luego hay que explicar. - cuando se han hecho cambios en el menú de SNOW, no se han informado suficientemente - cuando se buscan peticiones realizadas a partir de su REQ oi RITM, no siempre se encuentran - cuando una situación se ""complica"" y se queda atascada, es difícil salir del bucle sobre el CAU - a veces están saturados y es difícil contactar - a veces remiten a los usuarios a los informáticos del departamento cuando el problema lo tienen que resolver ellos. Sobre SASU - estaría muy bien poder seguir consultando permisos de los usuarios que se han ido del departamento, al menos durante un tiempo; que en el momento en el que una persona abandona el departamento desaparezca completamente del SASU crea muchos problemas a la hora de asignar permisos a su sucesor/a"



- **Jarraian, beste edozein iruzkin, iradokizun, behar edo itxaropen adieraz dezakezu / A continuación, puede indicar cualquier otro comentario, sugerencia, necesidad o expectativa**
 - “Aunque en mi opinión el servicio de EJIE es bueno en general, simplemente solicitar que se agilice más la resolución de algunas de las incidencias que se abren al CAU, ya que la mayoría se atienden y resuelven rápido pero algunas se atascan más. Aunque en los dos últimos meses he detectado que en general las incidencias que se abren al CAU se están resolviendo con más eficiencia. Y otro tema, en la Dirección de Servicios pensamos que es necesario dar algo más de información/formación a los usuarios/as de Gobierno Vasco cuando se introduzca algo nuevo que afecte al funcionamiento habitual de su equipo y herramientas informáticas, por ejemplo cuando se introdujo Okta como segundo factor de identificación primero para XLNets y luego para Office, para que a la gente le resulte más fácil adaptarse a los cambios introducidos y se minimicen las incidencias. Mila esker”
 - "El desarrollo de aplicaciones mantiene un nivel de ejecución consistente y la sensación es positiva. En relación al mantenimiento de las aplicaciones, la rapidez de respuesta es alta cuando surgen problemas aunque se mantienen estables los errores reportados al CAU 2do nivel. En cuanto al puesto gestionado, se echa en falta un inventario de licencias. Respecto al inventario de hw existente, ayudaría una vista de inventario con los códigos de los puestos (EJ) para distinguir los elementos no asignados de los asignados a un puesto vacante. Por otro lado, convendría que se atiendan las incidencias reportadas sobre impresoras fuera de la modalidad de renting."



- **Jarraian, beste edozein iruzkin, iradokizun, behar edo itxaropen adieraz dezakezu / A continuación, puede indicar cualquier otro comentario, sugerencia, necesidad o expectativa**
 - "En relación al alta de usuarios, ha sido frecuente que tengamos usuarios nuevos sin permiso de acceso a veces durante semanas. Convendría simplificar los procesos para asegurar su funcionamiento porque la sensación es mala. Se propone ofrecer un periodo de transición en los permisos para situaciones de cese en el puesto que permita acceso durante 1 semana o lo que se establezca. En ocasiones se ha solicitado a demanda, se trata de establecerlo como estándar. Por otro lado, tenemos avisos de externos que caducan para anticipar las renovaciones. En temporadas estos avisos han dejado de funcionar y los usuarios externos han llegado a caducar."
 - "Zerbitzu eta prozesuen inguruko komunikazio eta dokumentazio gehiago behar da EJ-tik kanpo garatutako web aplikazioen behar teknikoak (DNS erregistroak, SMTP relay e.a.) asetzeko baliabide/tresna/kontrol gehiago falta da. Konbergentzia elektronikoak eskatzen duen egungo aplikazioen egokitzapenerako flexibilitate gehiago behar da."
 - "El Servicio de Puesto Gestionado y PPI necesita mejorarse, agilizarse, ser más claro y transparente."
 - "En general la satisfacción es alta, aunque la telefonía móvil no está muy integrada como servicio y el CAU ha tenido tiempos de respuesta algo altos."
 - "En general estamos satisfechos con el servicio, aunque hay algunas fricciones a mejorar."



- **Jarraian, beste edozein iruzkin, iradokizun, behar edo itxaropen adieraz dezakezu / A continuación, puede indicar cualquier otro comentario, sugerencia, necesidad o expectativa**
 - "Dokumentazio eta formakuntza gehiago falta da, batez ere dagoen eraldaketa digitalaren erritmoari jarraitzen diona. Zerbitzu desberdinek prozesu bereziak izan dezakete eta batzuk eskatzailearen ezagutza teknikoaren baitan uzten dira, ez tiketaren jasotzailearenean. Orokorrean, eskatzailearentzat transparenteagoa izan beharko litzateke eskaeren prozesua. Tiketa sortzean ez bada formulario egokia erabili eta beraz ez badu lantalde tekniko zuzenak jaso, teknikariek tiketa dagokion lantalde/modelora migratzeko gai izan beharko litzateke ahal den guztietan. Gaur egungo protokolo nagusia tiketa atzera botatzea da eta eskatzaileari dagokio behin eta berriro saiatzea bide egokiena topatu arte, laguntzarik eskaini gabe. Eskatzaileak bere beharrak adierazi baditu eta informazio egokia jada eman badu, nahikoa izan beharko litzateke prozesua abiatzeko, egindako akatsa jakinarazteaz gain."
 - "Con relación al puesto gestionado, lo relacionado con las impresoras PPI que sean de inyección de tinta no parece ajustarse a al mejor calidad. Con relación al hosting nos encontramos con dificultades para actualizar a la versión más moderna de Moodle."



- **Jarraian, beste edozein iruzkin, iradokizun, behar edo itxaropen adieraz dezakezu / A continuación, puede indicar cualquier otro comentario, sugerencia, necesidad o expectativa**
 - "- Atención a usuarios con el CAU se observan falta de conocimiento que ralentiza respuestas.- Conectividad Sede, cortes de comunicaciones que pueden llegar a tardar dos días en ser solucionados.- Protección de identidades y accesos. Se hace muy farragoso.- Lan y Wifi. La cobertura de wifi corporativa es muy mejorable, y cableado mejorable.- Comunicaciones móviles con cobertura inexistente en varios puntos del edificio.- Video. No posibilidad de transmisión en irekia desde las salas supuestamente habilitadas."
 - "- Facilidad para hacer una gestión, farragosa o sin conocimiento de como llevarla a cabo.- Información transmitida por EJIE , mejorable en los canales de comunicación de novedades y noticias."
 - "- Comprometida con la igualdad. Al menos en los equipos que conocemos se percibe presencia mayoritaria de hombres.- Innovadora. Mejorable la rapidez de implantación de nuevas tecnologías."
 - "Queremos destacar el gran trabajo de Aitor Landa"



- **Jarraian, beste edozein iruzkin, iradokizun, behar edo itxaropen adieraz dezakezu / A continuación, puede indicar cualquier otro comentario, sugerencia, necesidad o expectativa**
 - "IaaS: Ante la caída de comunicaciones que afectan al 112:1.-Reducir el tiempo de respuesta por parte de EJIE/Telefonica para aportar la información solicitada por la DGTSI (varias horas en el último incidente)2.-Priorizar la recuperación de servicios en los usuarios de Emergencias/Seguridad ante la respuesta de ""otros departamentos también están sin servicio""Puesto gestionado: El renting de equipos supone un esfuerzo y coste económico que no justifica la mejora de las funcionalidades de los equipos, además de suponer un riesgo de seguridadInfraestructura LanWIFI= proyecto migración LAN(Distribución/acceso)"
 - “Ampliar información de detalles técnicos de los servicios contratados.”
 - “Ambientalmente responsable: el renting supone un desaprovechamiento de los recursos materiales”
 - “Gestión de identidades: el okta da muchos problemas”
 - “Los mismos comentarios que en la otra encuesta”
 - “Los mismos cometarios que en la otra encuesta”



Erakundeko pertsonak

Personas de la organización

Inkestetan jasotako iritziak

Opiniones recogidas en las diferentes encuestas



- **Zer falta zaizu aurreko galderari 10 batekin ez erantzuteko? / ¿Qué echas en falta para no responder con un 10 a la pregunta anterior?**
 - “Tengo la sensación de que algunas personas no quieren ayudar, sino más bien todo lo contrario. Si ese sentimiento avanza, la sensación de satisfacción disminuye.”
 - “Más personal dentro de mi grupo o un reparto de responsabilidad equilibrado ya acorde a los niveles y puestos.”
 - “Siempre hay que dejar un espacio de mejora (por ambas partes).”
 - “Cierta desalineamiento entre equipos de EJIE o desconocimiento de la estrategia o lo que hacen/definen otros.”
 - “Cuidar mejor a las personas, por ejemplos, muchos jefes de proyectos llevamos muchos años con R's y no se consolidan.”
 - “Hay veces que se peca de cierto paternalismo y rigidez que me suele costar entender. Por ejemplo cuando hay obras no hace ninguna falta reubicar al personal ni convivir con ruidos etc cuando hay una opción de teletrabajo perfectamente válida. Tampoco entiendo muy bien lo de las mesas corridas de la primera planta ni la parcelación de los despachos en función de determinado nivel laboral.”
 - “Mayor flexibilidad en la gestión de personal. “
 - “Trabajo en equipo, creo que cada trabajador mira por lo suyo.”
 - “No me siento aceptado, ni valorado, ni ayudado, ni respaldado por EJIE”



- **Zer falta zaizu aurreko galderari 10 batekin ez erantzuteko? / ¿Qué echas en falta para no responder con un 10 a la pregunta anterior?**
 - “Se echa en falta trabajar más en la visibilidad y en explicarle la importancia de EJIE a la sociedad vasca. Que empecemos a mostrar por qué somos un actor importante en la transformación de Euskadi. “
 - “las valoraciones”
 - “En general estoy bastante satisfecho”
 - “Echo de menos que siendo EJIE una empresa tecnológica, algunas formas de trabajar sean muy antiguas. Creo que algunos workflows deberían modernizarse para ser más eficientes. “
 - “Tener mas relación con los compañeros”
 - “Organización. Directrices claras y transversales.”
 - “Algunas ventajas de las que disponen algunos trabajadores de otras empresas, tales como permisos para acompañar a familiares directos al médico, un seguro de salud privado etc.”
 - “Que seamos una organización centrada en dar servicios IT de forma fiable y ágil y no estar mirándonos el ombligo con una estructura hipertrofiada en la que las jerarquías nunca se ejercen y que vive en circuitos infinitos de copy&pastes con muy poca gente aportando valor real al final de la cadena.”
 - “La sensación de equipo aún perteneciendo a un grupo, no hay sentimiento como tal. A veces en otros grupos me siento más valorada y como miembro sin serlo por organigrama”



- **Zer falta zaizu aurreko galderari 10 batekin ez erantzuteko? / ¿Qué echas en falta para no responder con un 10 a la pregunta anterior?**
 - “Mas cercanía a mi domicilio. Me gusta trabajar de manera presencial mas veces pero la distancia a mi domicilio me hace perder demasiado tiempo en viajes.”
 - “Sueldos y sistema de promoción injusto”
 - “Algo menos de ambiente woke y algo mas de empatía”
 - “Una subida salarial”
 - “En general estoy satisfecha trabajando en Ejie, pero echo en falta una mejora en la comunicación interna (estructura de Ejie, conocimiento de las áreas y sus competencias, etc.) y actividades que nos animen a interactuar entre diferentes áreas para conocernos mejor y favorecer el trabajo en equipo.”
 - “Cómo se hacen las promociones. Y estoy siendo generosa, porque económicamente me lo puedo permitir. De lo contrario creo que hubiera puesto una valoración menor.”
 - “Por lo referente al Euskera y los cambios recientes que no terminan de ser claros y pueden bloquear el futuro profesional en la empresa. “
 - “Leer observaciones”
 - “Reconocimiento profesional, correcto uso y asignación de categorías profesionales, mejora en la organización y planificación de los equipos por parte de las personas responsables/directoras”
 - “Carga de trabajo excesiva.”



- **Zer falta zaizu aurreko galderari 10 batekin ez erantzuteko? / ¿Qué echas en falta para no responder con un 10 a la pregunta anterior?**
 - “Menos carga de trabajo y sobre todo más coordinación y comunicación entre áreas, ya que no se tiene clara la estrategia común ni las tecnologías o herramientas que se marcan desde EJIE”
 - “Todavía llevo unos meses.”
 - “La perfección es imposible”
 - “Una evaluación de desempeño real, con la participación primordial del cliente, carreras profesionales definidas y no limitadas y menos dedismo.”
 - “Mejorar tablas salariales y beneficios sociales”
 - “Las promociones internas no siempre se ven equitativas así como el nº de promociones que se dan a X grupos respecto a otros. Tampoco considero correcto el suelo actual de un 4X, hay empresas del sector que ya están por encima hace tiempo. Esto, junto con el tema de las promociones, considero que provoca replanteamientos y mal ambiente.”
 - “Hecho de menos una mayor cohesión de los distintos equipos. Una EJIE.”
 - “Disponer de más equipo para satisfacer las necesidades de los usuarios”
 - “Desde el comienzo del plan Batera la carga de trabajo que soportamos en algunos departamentos no se corresponde con los recursos de los que disponemos. Además, creo que no se está teniendo en cuenta ese sobreesfuerzo a la hora de las valoraciones y en las conversaciones de café se ve que hay cierto malestar con lo rápido que suben algunos "recien llegados" respecto al personal con más años en la empresa.”



- **Zer falta zaizu aurreko galderari 10 batekin ez erantzuteko? / ¿Qué echas en falta para no responder con un 10 a la pregunta anterior?**
 - "Se debería dotar más personal interno al área de infraestructuras Cloud, ya que por la complejidad y criticidad de los servicios que se prestan sobre ella, es necesario disponer de un equipo cualificado y experto, que conozca la arquitectura de forma profunda y detallada para evitar que dicho conocimiento esté fuera de la organización y sea un riesgo a futuro. Además actualmente hay una carga de trabajo muy elevada con la llegada de numerosas entidades de forma paralela (además de las demandas que solicitan las que ya han convergido a Batera) y resulta muy complicado atender a todas ellas de forma adecuada y con la calidad deseable."
 - "Principalmente 2 cosas, que por otro lado ya conocía al incorporarme a EJIE. Por un lado una flexibilidad mayor a la hora de disfrutar del telelana y combinar las horas y el control horario, y por otro, la remuneración, que para algunos perfiles es sustancialmente menor al del mercado."
 - "Carga de trabajo más equilibrada"
 - "Formación presencial. Mejora de la comunicación interna entre áreas. "
 - "Echo en falta una mayor laxitud en los requisitos a la hora de las promociones internas, principalmente en cuanto a tiempo de experiencia requerido. Facilitaría los desarrollos profesionales evitando estancamientos e incidiendo de manera positiva en la motivación de las personas trabajadoras."
 - "Lo que se irá viendo en las siguientes respuestas"



- **Zer falta zaizu aurreko galderari 10 batekin ez erantzuteko? / ¿Qué echas en falta para no responder con un 10 a la pregunta anterior?**
 - “Menor carga de trabajo o que este equitativamente repartida.”
 - “Carga de trabajo excesiva y falta de recursos en los equipos de trabajo. Crecimiento desmedido sin control”
 - “Faltan medidas de conciliación, como por ejemplo disponer de horas cuando tienes que acompañar a un menor a consulta médica. “
 - “Posibilidad de promoción entre grupos. “
 - "Mas comunicación entorno a la coordinación entre las distintas direcciones Mayor autonomía en el trabajo diario"
 - “Reconocimiento del trabajo realizado por parte de la Subdirección”
 - “He puesto un 10 :)”
 - “En ocasiones falla la comunicación interna, sobre todo entre las diferentes áreas. “
 - "Servicios como el médico que sea más días telemático que presencial no tiene sentido. El proceso de subidas no me parece justo."
 - “No se fomenta el apoyo y el conocimiento entre grupos”
 - “Siempre hay margen de mejora.”
 - “Siempre se puede mejorar”
 - “Disminuir la carga de trabajo”



- **Zer falta zaizu aurreko galderari 10 batekin ez erantzuteko? / ¿Qué echas en falta para no responder con un 10 a la pregunta anterior?**
 - “Volumen excesivo de trabajo que sumado a la gran cantidad de reuniones hace que resulte imposible sacarlo adelante en horario laboral teniendo como resultado el tener que meter horas no remuneradas fuera del trabajo con el consiguiente impacto familiar.”
 - “En general creo que falta coordinación entre los distintos equipos de EJIE en mucho ámbitos. Por una parte, tenemos PROCESOS, por otra parte tenemos SERVICIOS, pero falta un mapa de alto nivel para ver como se interrelaciona sin dejar vacíos porque cada uno organiza lo que quiere y lo que no interesa, queda en el limbo-”
 - “Echo en falta: Gobernanza, estructura organizacional moderna, responsabilidades claras y ordenadas, perfiles profesionales claros con recorrido y más lenguaje de ingeniería, arquitectura y diseño.”
 - “Mejorar un poco más las condiciones laborales en cuanto a desplazamientos, ya que vivo a 1h de la oficina”
 - “Quizás un mejor procedimiento a la hora de abordar todo el trabajo que llega y que de alguna forma permitiera tener hitos claros con esfuerzos menos excepcionales en el día a día. Generalmente el ritmo de trabajo es muy alto, sin control, y creo que a nivel psicológico afecta más de lo que debiera.”
 - “el reconocimiento”
 - “Poder hacer jornadas híbridas de teletrabajo. “



- **Zer falta zaizu aurreko galderari 10 batekin ez erantzuteko? / ¿Qué echas en falta para no responder con un 10 a la pregunta anterior?**
 - "Mejor valoración de mi trabajo y proyección. La organización del trabajo. Hay demasiado volumen y no tenemos equipo suficiente en nuestro grupo. "
 - "- Más ""unión"" entre departamentos. Comunicación vaga entre algunos departamentos. Emails sin responder en varios días y dificultad para hablar con el responsable u otra persona de contacto de ese grupo. - Además, siendo consciente del crecimiento de personal en los últimos años, otro punto negativo es que los que trabajamos en las zonas diáfanas tenemos menos calidad laboral (ruidos, privacidad, espacio...). "
 - “Mejorar la organización del área en la que trabajo y mejorar la formación de aplicaciones o herramientas que hay que usar dentro de Ejie”
 - "- Falta de visión de lo que hacemos y la repercusión que tiene en la sociedad. No es que Soporte a Negocio / Asistencia Técnica (porque el cambio de nombre no cuaja en los departamentos) pida cosas a Soportes o Ingeniería por capricho o que Ingeniería quiera migrar a la última tecnología y que Soporte a Negocio haga caso y se de prisa. - Que la tecnología, el negocio y los procesos se coordinen mejor: no se pueden estar haciendo pilotos continuos ni que cada asistencia técnica reinvente la rueda por su cuenta. Nos falta comunicación y transversalidad."
 - “Reconocimiento a mi trabajo “



- **Oharrak eta iruzkinak / Observaciones y comentarios**
 - “llevo muchos años en EJIE y siempre he tenido un sentimiento de pertenencia muy alto hacia la empresa. “
 - “Creo que EJIE necesita un rediseño como compañía a nivel organizacional. A modo de ejemplo, dividir Soporte al Negocio en Área comercial por un lado y Proyectos por otro; volver a tener un área de Ingeniería que permita diseñar la estrategia tecnológica de EJIE sin que el trabajo diario bloquee esa posibilidad (no, no existe...)”
 - “Lo que más: Disponer de infraestructura técnica avanzada y actualizada. Lo que menos: Distancia entre mi domicilio y la oficina. Qué cambiaría: - Reconocimientos por logros, innovación, compromiso que valoren el esfuerzo, la implicación y las contribuciones significativas de las personas- El servicio médico por un fisioterapeuta en la oficina que permita, al menos, aliviar las tensiones musculares ocasionadas por estrés, por malas posturas o por otras razones. A qué no renunciaría: A poder teletrabajar”
 - “Aunque ha ido perdiendo atractivo, EJIE es en general una buena empresa para trabajar en el sector TIC. Ahora me costaría renunciar al teletrabajo y a la flexibilidad horaria. En cuanto a cosas que cambiaría, creo que con el paso de los años en EJIE se han ido complicando y parcelando las funciones por lo que cada vez es más difícil hacer proyectos conjuntos que impliquen a diferentes áreas. Harían falta equipos con más visión de conjunto y con cierta autoridad para poder llevar a cabo ciertas iniciativas. ”
 - “La gestión de RRHH debe ser coherente con los esfuerzos de mejora del resto de áreas y con la realidad del mercado laboral”



■ Oharrak eta iruzkinak / Observaciones y comentarios

- "Lo mejor: La estabilidad que hay en teoría. La mayoría de compañeros que aportan al buen ambiente laboral. Lo peor: La falta de competitividad económica con respecto a empresas del entorno. El como nos hacemos la trampa con el euskera, alegando seguir la normativa de Euskadi de empleo, pero sin tener la etiqueta de funcionarios."
- "falla la valoración todos trabajamos y nos esforzamos, pero hay puestos de trabajo que siendo necesarios no se les da importancia "
- "lo que más me gusta es que hay profesionales muy buenos con los que se agradece trabajar por otro lado, lo que menos me gusta es que también hay personas muy resistentes al cambio "
- "Mejorar la agilidad en la coordinación de los distintos equipos ante peticiones/incidencias. Antes de cerrar una petición sería recomendable validar que con el peticionario que esté resuelta. Realizar más formación presencial en grupos multidisciplinares, que permitiría conocernos a los equipos en persona e intercambiar conocimientos y experiencias."
- "Creo que los sueldos están muy atrasados con la situación actual, no siempre consiste en subir el IPC. Creo que las categorías de técnico de desarrollo deberían sufrir un incremento para poder hacer frente a la situación actual. El sistema de promoción es injusto. No tiene sentido que la decisión final la tomen personas que no han estado en el día a día del trabajador, aunque tu responsable directo te haya dado una buena cualificación. Las sesiones de conversaciones en euskera me parecen una grandísima idea. El problema es que la hora actual es en general complicada. Creo que la hora debería votarse por la plantilla o plantear varias sesiones a la semana."



- **Oharrak eta iruzkinak / Observaciones y comentarios**
 - "Somos una empresa muy correcta y bastante buena para trabajar en ella, pero nuestros equipos creo que están perdiendo de vista nuestro objetivo: dar servicio IT de calidad a nuestros clientes. No debiera bastarnos con ser el mejor del montón ... tenemos que empezar a aspirar a ser uno mas entre los mejores."
 - "Deberíamos de intentar mejorar la manera que tenemos de relacionarnos con las entidades a las que damos servicio. Si no hubiera un decreto de por medio, y lo digo desde la pena, siento que más de la mitad se iría en busca de otro proveedor de servicios tecnológicos. TODO EJIE debería de dar el mismo mensaje a las entidades, independientemente del área que sea. A veces parece que jugamos al teléfono estropeado, a ver quién dice la frase más sorprendente. Cuando intentas hacer un trabajo y ves lo deficiente que le llega a la persona usuaria que está al otro lado, te sientes más que desmotivado..."
 - "Aclarar la imagen Neutra en 'Comprometida con el Euskera'. Los recientes cambios dan una imagen Buena de compromiso hacia el idioma, pero no en cuanto a la formación que no es equiparable a las administraciones públicas donde dan la posibilidad de ir a un Euskaltegi 100% en jornada laboral. Todos estaremos de acuerdo que en presencial es como más se aprende, pero hay que tener disponibilidad para poder ir."
 - "Lo que mas me gusta: Trabajar para dar un servicio publico, y no para que gane dinero una empresaLo que menos me gusta: Estancamiento de las mejoras sociales quedándonos atrás poco a poco, casi inexistente el reconocimiento profesional a las personas que hacen esfuerzos, quemándolas a largo plazo"



■ Oharrak eta iruzkinak / Observaciones y comentarios

- "Me gustaria hablar sobre 2 temas: Euskera: Entiendo que vivimos en una comunidad con un idioma co-oficial y que hay que impulsarlo, la pregunta que me haria seria, ¿ Donde esta el limite? ¿Que consecuencias tiene a futuro?. Lo que yo siento es que se nos esta metiendo el idioma ""con calzador"", forzando a que la gente obtenga un nivel el cual considero alto, para el tipo de trabajo que realizamos. Al final, esto va a generar un problema, y es que la gente no va a querer a trabar aqui, dado que se esta priorizando un alto nivel de euskera en lugar de conocimiento. Por otro lado, muchos puestos quedaran vacantes o en su lugar obtendremos gente con el mejor el nivel de euskera pero sin conocimiento, ese el camino al que vamos.Para finalizar no estoy diciendo que no se tiene que pedir euskera, sino que quizas ""las exigencias"" deben ser menores.

Compensacion:Toda la política de compensación y aumentos salariales depende actualmente del Gobierno Vasco, que a su vez está sujeta a las decisiones del Gobierno Central. Considero que este modelo limita la capacidad de adaptación a las condiciones del mercado. En los últimos años, trabajar en el sector público ha dejado de ser una aspiración atractiva, ya que en el sector privado e incluso en otras administraciones cercanas como la Diputación de Álava se ofrecen mejores condiciones por trabajos de similar responsabilidad. Esta situación reduce la capacidad de retener y atraer talento, y debería revisarse si se quiere mantener la competitividad del empleo público. Por no comentar que a los Ertzainas y a todos los que componen la enseñanza se les ha subido el sueldo sin la dependencia del Gobierno Central. Por lo tanto, ya no vale decir que nos regimos a lo que venga desde Madrid."



■ Oharrak eta iruzkinak / Observaciones y comentarios

- "Lo que más valoro de trabajar en ejie es el sentimiento de pertenencia a un proyecto con propósito: contribuir al bienestar de la población y mejorar la sociedad de forma directa, impactando positivamente en la vida de los ciudadanos. Considero que desempeñamos una labor importante y significativa, lo cual me motiva incluso a invertir tiempo adicional cuando es necesario. Lo que menos me gusta es la asimetría en los criterios de promoción entre grupos."
- "Creo que deberían mejorarse la cohesión global en la empresa (entre equipos del mismo área y entre áreas), la puesta en valor de la tecnología de cara al usuario final y los permisos para acompañamiento a menores al médico"
- "Formación internada, como por ejemplo, tener sesiones con la gente de los diferentes grupos horizontales, para que cuando haya que hacer peticiones vayamos mas a tiro hecho. A veces cuesta saber que petición hay que hacer para determinadas tareas."
- "Las promociones internas no siempre se ven equitativas así como el nº de promociones que se dan a X grupos respecto a otros. Tampoco considero correcto el suelo actual de un 4X, hay empresas del sector que ya están por encima hace tiempo. Esto, junto con el tema de las promociones, considero que provoca replanteamientos y mal ambiente."
- "Creo que en general los gestores de confianza deberían asumir un papel más relevante en la interlocución entre las entidades y los grupos internos y externos de EJIE, y no circunscribirse a ser únicamente intermediarios de las solicitudes de cliente."



- **Oharrak eta iruzkinak / Observaciones y comentarios**
 - "Algo falla en el sistema de promoción interno tan desigual en las diferentes subdirecciones. Dejaría la elección real del aprendizaje del euskera a cada empleado sin que su carrera se vea afectada por si decide no estudiarlo. De paso animaría a unas clases de castellano a todas las personas que no son capaces de expresarse sin faltas de ortografía que se ven, incluso, en comunicados oficiales. Sentimos también cierta impotencia en el trato con algunos proveedores que no dando la calidad esperada abusan en las estimaciones. Agradezco el privilegio del teletrabajo y la armonía, entendimiento y buenas relaciones dentro de nuestro equipo de trabajo, así como el aprendizaje del negocio y la comunicación con el cliente. Me parece un punto muy positivo la promoción de salud en el trabajo, aunque creo que las revisiones ginecológicas son claramente insuficientes, permitiendo 10 cada año cuando el número de mujeres, en la empresa, es mucho más elevado. Me gustan las reuniones con la Dirección donde poder hablar libremente y conocer a compañeros con los que no se trata habitualmente. Me quedo con ganas de más reuniones de este tipo. En general estoy muy contenta de pertenecer a EJIE, como comentaba, la perfección es imposible."
 - “Cambiaría el sistema de formación. Es muy fácil de consumir (accesibilidad) pero no permite interacción ni posibilidad de poner en práctica los contenidos de las formaciones.”
 - “La posibilidad de realizar telelana para la mejora de la conciliación familiar y la vida personal, me parece un avance muy grande y un cambio de visión acorde a los tiempos actuales. Viendo el éxito de este avance, tanto en el marco personal como en el productivo, se podrían valorar posibles mejoras en cuanto al aumento de días de telelana. “



- **Oharrak eta iruzkinak / Observaciones y comentarios**
 - “Creo que pecamos de una desconfianza instalada de base en el desempeño de los trabajadores, llevando a situaciones incomprensibles como el hacinamiento actual por plantas por el proyecto de recableado. Supongo que en algún momento se ha debatido qué solución aportar, no entiendo que durante 1 ó 2 semanas tengamos que andar jugando a las sillas calientes buscándo sitios y sentándonos en las mesas de otr@s compañer@s (que pueden sentir invadido su espacio) cuando se podía haber propuesto una solución de telelana completo como medida excepcional (lo mismo que en situaciones de imprevistos o necesidad mayor). La sensación es que cuando hay situaciones excepcionales no se piensa en el beneficio/comodidad de los trabajadores, sino de la productividad de la empresa y el presencialismo, cuando lo que veo a mi alrededor es un conjunto de personas que se matan a trabajar, incluso fuera de horas en telelana sabiendo que ese tiempo no pueden recuperarlo ni se compensa de ninguna forma.”
 - “Me gusta que permita el teletrabajo para poder conciliar mejor la vida familiar, que se preocupe por nuestra salud y formación en distintos ámbitos”
 - "Aumentaría el salario. No renunciaría al teletrabajo, es la mejor herramienta de conciliación laboral-familiar que hay."
 - “* Intentaría mejorar el aislamiento de los puestos de trabajo / absorción de ruidos, ya que en los espacios de trabajo diáfanos con el modelo de reuniones virtuales hay contaminación acústica cuando hay mucha afluencia de personal.* Sería interesante implantar evaluaciones 360 para poder medir características como comunicación, toma de decisiones y resolución de conflictos en roles de liderazgo.”



■ Oharrak eta iruzkinak / Observaciones y comentarios

- "Me parece un buen lugar para trabajar y es verdad que EJIE es un lugar con unas condiciones correctas, aunque en los últimos tiempos, tal vez debido a la situación que se vive fuera de EJIE ya no resulta tan atractivo --> Condiciones económicas correctas pero no buenas. Con respecto al resto de temas: días de vacaciones, flexibilidad, teletrabajo... considero con estamos en buenas condiciones. También pienso que hay equipos que están infra dimensionados, diría que desde fuera no se aprecia el trabajo que se hace y además la importancia de que los equipos con visión al cliente puedan trasladar la visión de orden y control."
- "Intentaría implantar un modelo en el que podamos desarrollar nuestro trabajo en oficinas de gobierno vasco o similares de las diferentes provincias. Si que podría ser interesante una fórmula que obligue a mantener reuniones de equipo periódicas presenciales."
- "Creo que la empresa es cada vez más vertical, cuando creo que sería más productivo trabajar más colaborativamente, en horizontal. Hay cosas importantes que se hacen en algunos grupos que no trascienden al resto, te enteras cuando te das de lleno con el problema. La claridad de los procesos no es suficiente. El no saber a quien hay que pedir qué o como pedirle, creo que sigue siendo un problema. Promocionar en la empresa es una incertidumbre..."
- "Me gustaría organizar el servicio que damos de forma que todos veamos dónde están nuestras carencias y así podamos poner en marcha las mejoras que hay que hacer a nivel de equipo. Entre esas mejoras, me gustaría que se dedicara más tiempo a las nuevas tecnologías a las que tenemos que ir avanzando."



- **Oharrak eta iruzkinak / Observaciones y comentarios**
 - "- Lo que más: flexibilidad laboral en muchos sentidos y sueldo más o menos competitivo con el sector. - Lo que menos: poca comunicación entre algunos departamentos, desconocimiento de quién o qué hace ciertas tareas en EJIE. Además, siendo consciente del crecimiento de personal en los últimos años, otro punto negativo es que los que trabajamos en las zonas diáfanas tenemos menos calidad laboral (ruidos, privacidad, espacio...)." "
 - "me considero afortunada por trabajar en esta empresa"



Erakunde hornitzaileak

Organizaciones proveedoras

Inkestetan jasotako iritziak

Opiniones recogidas en las diferentes encuestas



- **Zein alderdi hartu beharko lituzke kontuan EJIEk, hornitzaileekiko harremani buruzko bere estrategian? / ¿Qué aspectos debería (re)considerar EJIE en su estrategia de relación con los proveedores?**
 - “Kontratazioan dokumentazio osoa euskaraz egotea.”
 - “En mi opinión, EJIE hace muy bien trabajo en esta área.”
 - “Seguramente que hay margen de mejora como en todo en la vida, estoy convencido que se intenta ser lo mas eficiente posible, quizás a veces seamos mas capaces que otras veces.”
- **Ondoren, beste edozein iruzkin, iradokizun, premia edo igurikimen adieraz dezakezu / A continuación, puede indicar cualquier otro comentario, sugerencia, necesidad o expectativa**
 - “En la voragine en la que vivimos vamos cumpliendo los objetivos, tanto sociales, como servicios e innovación.”



Inkestetan jasotako iritziak

Opiniones recogidas en las diferentes encuestas



- **Zein alderdi hartu beharko lituzke kontuan EJIEk, gizartearekin duen konpromisoa dela eta? / ¿Qué aspectos debería (re)considerar EJIE en su compromiso con la sociedad?**
 - “Difusión de su actividad al ciudadano. Trasladar ese compromiso a su cadena de valor.”
 - “Empresa innovadora”
 - “Inclusividad, promover que sus servicios "finales" lleguen a colectivos vulnerables”
 - “Kzgunearen zerbitzu kartaren aldetik, herritarren gaitasun digitalak neurtu beharko lituzke eta gero eta gap hori txikiagoa izaten saiatu beharko zen.”
 - “Realizar mayor difusión entre la sociedad de cuales son sus compromisos, y de las acciones que lleva a cabo”
 - “No lo sé, mi valoración se basa en una mera percepción.”
 - “Nada en particular.”
 - “Visibilizar más el trabajo realizado”



- **Ondoren, beste edozein iruzkin, iradokizun, premia edo igurikimen adieraz dezakezu** / *A continuación, puede indicar cualquier otro comentario, sugerencia, necesidad o expectativa*
 - “Incluiría la posibilidad de contestar en la encuesta NS/NC. De esta manera se podrían identificar que aspectos de los indicados son menos conocidos para los externos al no disponer de información.”
 - “Recogería otros datos para segmentación de respuestas como edad, relación con EJIE..”
 - “EJIE-ko lankideen aldetik ongietorri hurbila eta jarrera ezinhobea azpimarratu nahi ditugu. Baita haien profesionaltasuna ere.”
 - “La presencia de EJIE en diferentes foros es una muestra positiva de la intención de compartir experiencias y problemáticas con la sociedad.”
 - “Adaptar la tramitación de procedimientos administrativos según diferentes rangos de edad (nuevos canales, asistentes, movilidad...)”

Eskerrik asko zuen arretagatik
Gracias por vuestra atención