

PG2022

Informe de seguimiento del segundo semestre

Seguimiento semestral del plan de gestión 2022 (segundo semestre)

2022ko kudeaketa planearen sei hilean behingo jarraipena (bigarren seilekoa)

v1.0



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Resumen del estado de objetivos, metas e iniciativas



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN



ESTRATEGIA

Generar una visión a largo plazo y desplegar las sistemáticas e iniciativas necesarias para atender a los diferentes grupos de interés, aprovechar las oportunidades, minimizar los riesgos, y alcanzar resultados satisfactorios de manera sostenible y equilibrada



CLIENTES

Facilitar la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía, garantizando la calidad, seguridad y continuidad de las TIC que los soportan, y alcanzar resultados satisfactorios en relación a las entidades cliente de nuestros servicios y sus personas usuarias



PERSONAS

Mantener un equipo humano competente y comprometido con la estrategia de la organización para la eficiente prestación de los servicios con unas condiciones laborales avanzadas, y alcanzar resultados satisfactorios en relación a las personas de la organización



SOCIEDAD

Mejorar nuestro entorno social aprovechando el potencial de nuestra organización, gestionar eficazmente los recursos utilizados para minimizar nuestro impacto ambiental, y alcanzar resultados satisfactorios en relación a nuestro entorno social y en aspectos medioambientales



INNOVACIÓN

Innovar y mejorar continuamente nuestros procesos y servicios para mantenerlos en la vanguardia del sector público y alcanzar resultados satisfactorios respecto a la innovación en la organización



MISIÓN

EJIE es el órgano gestor tecnológico del Gobierno Vasco que facilita la digitalización de los servicios públicos, y garantiza la calidad, seguridad y continuidad de las tecnologías de la información y la comunicación que los soportan



VISIÓN

Nuestro sistema de gestión permitirá desplegar los servicios TIC requeridos por el Sector Público Vasco mediante un completo catálogo de servicios y unos niveles de servicio avanzados, con un equipo profesional competente y saludable, manteniendo nuestro compromiso con la sociedad y desplegando la innovación en todos los procesos y servicios de la organización

Incrementar la satisfacción de los grupos de interés

Asegurar la sostenibilidad financiera

Mejorar el desempeño de los procesos

Incrementar la satisfacción de clientes

Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio

Mejorar el desempeño de los servicios

Incrementar la satisfacción de las personas de la organización

Asegurar la salud y el bienestar laboral

Asegurar la disponibilidad de las competencias clave

Reducir nuestro impacto medioambiental

Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social

Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social

Capacitar la mejora de los procesos y servicios mediante la innovación

Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave

Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación

Adecuar la estructura orgánica y los procesos

Adecuar el sistema de gestión

Evolucionar el catálogo de servicios

Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco

Normalizar la modalidad de teletrabajo

Reducir los conflictos inter-área

Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales

Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos

VALORES



orientación a clientes
calidad
seguridad
innovación



compromiso
identidad
igualdad
trabajo en equipo



euskera
colaboración
sostenibilidad
transparencia

Metas e iniciativas del plan de gestión 2022



ESTRATEGIA



CLIENTES



PERSONAS



SOCIEDAD

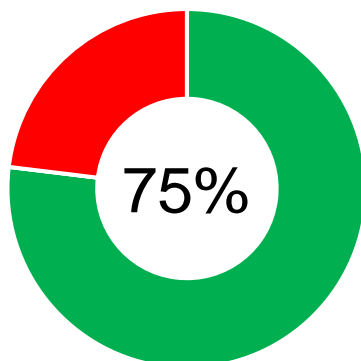


INNOVACIÓN



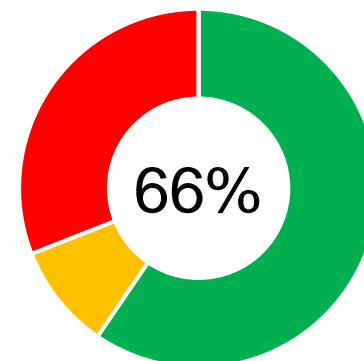
Metas

36*



Iniciativas

42



* Cuando se despliegan los objetivos resultan 39 metas, ya que 3 de los indicadores (índices de satisfacción) se reutilizan en otros elementos estratégicos

Resumen del estado de objetivos, metas e iniciativas



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN

Estado de las metas e iniciativas



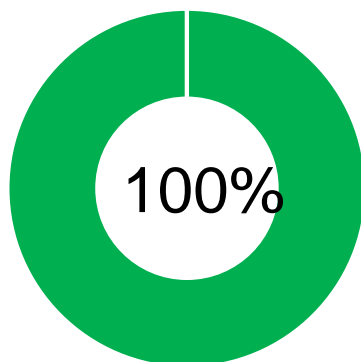
Generar una visión a largo plazo y desplegar las sistemáticas e iniciativas necesarias para atender a los diferentes grupos de interés, aprovechar las oportunidades, minimizar los riesgos, y alcanzar resultados satisfactorios de manera sostenible y equilibrada

Incrementar la satisfacción de los grupos de interés	Asegurar la sostenibilidad financiera	Mejorar el desempeño de los procesos	Adecuar la estructura orgánica y los procesos	Adecuar el sistema de gestión
G22-O101	G22-O102	G22-O103	G22-O104	G22-O105



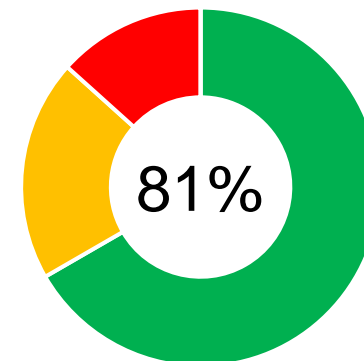
Metas

13



Iniciativas

15



Eje ESTRATEGIA

Exposición al riesgo



ESTRATEGIA

Generar una visión a largo plazo y desplegar las sistemáticas e iniciativas necesarias para atender a los diferentes grupos de interés, aprovechar las oportunidades, minimizar los riesgos, y alcanzar resultados satisfactorios de manera sostenible y equilibrada

	Inicial	Previa	Actual	Controles establecidos
Incrementar la satisfacción de los grupos de interés				Ninguno adicional
Asegurar la sostenibilidad financiera				Ninguno adicional
Mejorar el desempeño de los procesos				Verificar periódicamente que el desempeño de los procesos permite que la organización alcance los niveles de servicio planificados
Adecuar la estructura orgánica y los procesos				Ninguno adicional
Adecuar el sistema de gestión				Ninguno adicional

Resultados cuantitativos

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Acciones
Incrementar la satisfacción de los grupos de interés	Índice de satisfacción general del consejo de administración	≥ 8,00	9,00	No se requiere ninguna acción adicional
	Índice de satisfacción general de las entidades cliente	≥ 7,56	7,65	No se requiere ninguna acción adicional
	Índice de satisfacción general de las personas de la organización	≥ 7,45	7,54	No se requiere ninguna acción adicional.
	Índice de satisfacción general de las organizaciones proveedoras	≥ 8,00	8,21	No se requiere ninguna acción adicional
	Índice de satisfacción general de las entidades del entorno social	≥ 8,00	8,23	No se requiere ninguna acción adicional
	Grado de avance MGA	≥ 2,65	2,80	No se requiere ninguna acción adicional

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Acciones
Asegurar la sostenibilidad financiera	Porcentaje de incremento del presupuesto anual	$\geq 13,00\%$	25,00%	No se requiere ninguna acción adicional
	Porcentaje de inversión real en el ejercicio económico sobre el presupuestado	$\leq 100,00\%$	71,00%	No se requiere ninguna acción adicional
Mejorar el desempeño de los procesos	Mantenimiento del equilibrio presupuestario	= 0 €	0 €	No se requiere ninguna acción adicional
	Índice de mejora continua	$\geq 13,47\%$	35,71%	No se requiere ninguna acción adicional
	Eficacia de los procesos	$\geq 76,60\%$	87,50%	No se requiere ninguna acción adicional
	Riesgos superiores al nivel asumido	$\geq 0,64\%$	0,61%	No se requiere ninguna acción adicional
	Madurez de procesos	$\geq 3,93$	4,03%	No se requiere ninguna acción adicional

Objetivo	Iniciativa	Resultados	Acciones
Incrementar la satisfacción de los grupos de interés	Implementar una primera versión de la sistemática de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias según diseño	Encuesta de satisfacción implementada en ServiceNow Encuesta habilitada para los servicios del Área de gestión Avanzada	Se incorporará en el plan de gestión para 2023 una iniciativa para el análisis de resultados y la posibilidad de ampliación a otros servicios
	Desplegar la función de control interno y asesoría jurídica de la dirección general y del consejo de administración	El proceso de selección ha quedado desierto	Se incorporará en el plan de gestión para 2023 una iniciativa para acordar y resolver la selección del responsable de control interno y asesoría legal
Asegurar la sostenibilidad financiera	Rediseñar la gestión presupuestaria en base a los nuevos criterios de certificación de crédito para visibilizar de forma continua el estado presupuestario	Se retrasa la acción al PG2023 por motivos de oportunidad, una vez asegurada la prórroga del encargo general	Se incorporará en el plan de gestión para 2023 una iniciativa para rediseñar la gestión presupuestaria
Mejorar el desempeño de los procesos	Evaluar el desempeño de los procesos del área de Gestión avanzada y tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de sus objetivos	Se ha alcanzado el 85% de los objetivos establecidos para los indicadores clave de los procesos del área	Se han registrado no conformidades para los procesos del área que no han alcanzado sus objetivos
	Evaluar el desempeño de los procesos del área de Gobierno digital y tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de sus objetivos	Se ha alcanzado el 95% de los objetivos establecidos para los indicadores clave de los procesos del área	Se han registrado no conformidades para los procesos del área que no han alcanzado sus objetivos
	Evaluar el desempeño de los procesos del área de Soporte al negocio y tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de sus objetivos	Se ha alcanzado el 96% de los objetivos establecidos para los indicadores clave de los procesos del área	Se han registrado no conformidades para los procesos del área que no han alcanzado sus objetivos
	Evaluar el desempeño de los procesos del área de Servicios convergentes y tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de sus objetivos	Se ha alcanzado el 91% de los objetivos establecidos para los indicadores clave de los procesos del área	Se han registrado no conformidades para los procesos del área que no han alcanzado sus objetivos

Objetivo	Iniciativa	Resultados	Acciones
Mejorar el desempeño de los procesos	Evaluar el desempeño de los procesos del área de Administración y Personal y tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de sus objetivos	Se ha alcanzado el 74% de los objetivos establecidos para los indicadores clave de los procesos del área	Se han registrado no conformidades para los procesos del área que no han alcanzado sus objetivos
Adecuar la estructura orgánica y los procesos	Despliegue de los cambios en el modelo de compras según diagnóstico realizado en 2021	Se ha establecido la estructura orgánica para el despliegue de los cambios en el modelo de compras mediante el cambio al área de Gestión Avanzada	Incorporar iniciativas en el plan de gestión 2023 para desplegar la planificación de compras, incrementar los recursos y actualizar documentación
	Diseñar y desplegar el Plan de Sistemas 2022, recogiendo las necesidades de los diferentes procesos	Plan de Sistemas de Información 2022 desplegado y sistemática integrada en el proceso de gestión de los SSII y en la Carta de Servicios Internos del área	No se requiere ninguna acción adicional
	Diseñar y desplegar un Modelo de Gobierno del Dato de EJIE adecuado a las necesidades de los diferentes procesos	Diseño preliminar del Modelo de Gobierno del Dato de EJIE disponible	Se mantendrá en 2023 una iniciativa para desarrollar el Modelo de Gobierno del Dato de EJIE
	Desplegar las actividades de normalización y mejora continua para los servicios de 'Telefonía IP', 'IaaS', 'Hosting' y 'Elkarlan' según PGQ2022, así como nuevos servicios que se vayan incorporando al catálogo	Tareas de normalización desplegadas con avances sustanciales en los servicios de IaaS, Elkarlan y Voz	Mantener iniciativa en el plan de gestión 2023 para finalizar la normalización de los servicios de IaaS, Elkarlan y Voz e incorporar (al menos) los del Hosting y Comunicaciones móviles
Adecuar el sistema de gestión	Actualizar la hoja de ruta para incorporar los servicios de 'Proyectos tecnológicos', 'Comunicaciones móviles', 'Telefonía IP', 'Hosting', 'IaaS' y 'Elkarlan' al alcance de los sistemas de gestión ISO9001, ISO20000, ISO27001 e ISO22301 en base a los resultados de las actividades de normalización	Hoja de ruta actualizada	No se requiere ninguna acción adicional

Resultados cualitativos


Objetivo	Iniciativa	Resultados	Acciones
Adecuar el sistema de gestión	Actualización del alcance de los sistemas de gestión en base al avance de las actividades de normalización	Incluidos en el alcance de auditoría interna los servicios de IaaS, Elkarlan y Voz y previstos en la nueva contratación de certificaciones	No se requiere ninguna acción adicional
	Estructurar el modelo de gobernanza de la seguridad, continuidad y privacidad en EJIE	Desplegada la comisión de Comité de Seguridad, Continuidad y Privacidad de EJIE y sus reuniones periódicas	No se requiere ninguna acción adicional

Resumen del estado de objetivos, metas e iniciativas

 Detalle del eje ESTRATEGIA

 **Detalle del eje CLIENTES**

 Detalle del eje PERSONAS

 Detalle del eje SOCIEDAD

 Detalle del eje INNOVACIÓN

Estado de las metas e iniciativas

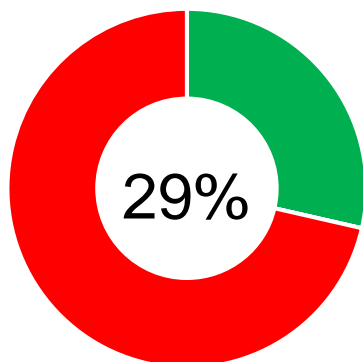


Facilitar la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía, garantizando la calidad, seguridad y continuidad de las TIC que los soportan, y alcanzar resultados satisfactorios en relación a las entidades cliente de nuestros servicios y sus personas usuarias



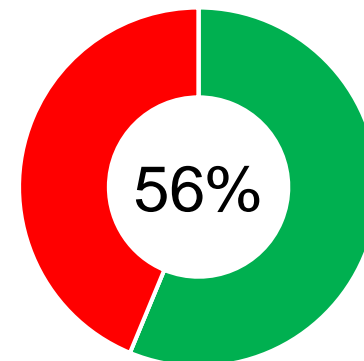
Metas

7



Iniciativas

16



Eje CLIENTES

Exposición al riesgo



Facilitar la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía, garantizando la calidad, seguridad y continuidad de las TIC que los soportan, y alcanzar resultados satisfactorios en relación a las entidades cliente de nuestros servicios y sus personas usuarias

	Inicial	Previa	Actual	Controles establecidos
Incrementar la satisfacción de clientes				Verificar periódicamente que se satisfacen adecuadamente las necesidades y expectativas de clientes
Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio				Verificar periódicamente que se cumplen los acuerdos de nivel de servicio
Mejorar el desempeño de los servicios				Ninguno adicional
Evolucionar el catálogo de servicios				Verificar periódicamente que se mantiene un catálogo de servicios adecuado
Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco				Verificar periódicamente que se participa adecuadamente en la estrategia del Sector Público Vasco

Resultados cuantitativos

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Acciones
Incrementar la satisfacción de los clientes	Índice de satisfacción general de las entidades cliente	≥ 7,56	7,65	No se requiere ninguna acción adicional
	Satisfacción de clientes con los diferentes servicios	≥ 7,72	7,65	Se ha registrado la no conformidad correspondiente en el proceso de gestión de la estrategia para gestionar adecuadamente este incumplimiento
	Calificación de promotores neta o Net Promoter Score (NPS)	≥ 23,76%	10,00%	Se ha registrado la no conformidad correspondiente en el proceso de gestión de las relaciones con clientes para gestionar adecuadamente este incumplimiento
Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio	Cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS)	= 100,00%	100,00%	No se requiere ninguna acción adicional
	Servicios del catálogo con plan de calidad	≥ 20,00%	7,14%	Se ha registrado la no conformidad correspondiente en el proceso de gestión del portfolio de servicios para gestionar adecuadamente este incumplimiento
Mejorar el desempeño de los servicios	Servicios certificados ISO20000/UNE93200	≥ 6,67%	3,33%	Se ha registrado la no conformidad correspondiente en el proceso de gestión de la calidad para gestionar adecuadamente este incumplimiento
	Servicios del catálogo que disponen de ANS	≥ 33,33%	14,29%	Se ha registrado la no conformidad correspondiente en el proceso de gestión del portfolio de servicios para gestionar adecuadamente este incumplimiento

Objetivo	Iniciativa	Resultados	Acciones
Incrementar la satisfacción de los clientes	Despliegue del CRM para normalizar la gestión de las relaciones con clientes	Incorporado en el CRM la gestión de encargos con Synergy, el maestro de tarifas, el estado de encargos y el maestro de clientes	Se incluirá en 2023 una iniciativa para analizar la oportunidad e incorporar, en su caso, la gestión de las reclamaciones de cliente en el CRM
	Revisión de las encuestas de satisfacción de clientes y despliegue de las acciones necesarias para alcanzar los objetivos de satisfacción establecidos	Encuestas realizadas y acciones desplegadas	Se incluirá en 2023 una iniciativa para la revisión de las acciones derivadas de la encuesta de clientes 2022
	Analizar el modelo de facturación a clientes y, en su caso, desplegar un plan de mejora	Vinculados los servicios de los encargos del CRM con los servicios de las facturas mediante Excel	Evaluar la oportunidad de mantener en el plan de gestión 2023 una iniciativa para automatizar el cruce de información en un informe de PowerBI
Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio	Revisar los ANS incumplidos y desplegar las modificaciones necesarias en el Catálogo de servicios o las acciones de mejora en los procesos que los soportan	Se han cumplido todos los ANS establecidos en el Catálogo de Servicios de EJIE	Se mantendrá en 2023 una iniciativa para evaluar el cumplimiento de todos los ANS de cada Área y tomar las medidas necesarias
Mejorar el desempeño de los servicios	Establecer acuerdos de nivel de servicio cuantitativos para objetivar el análisis del desempeño de EJIE con sus clientes	Se han diseñado ANSs cuantitativos para los servicios en proceso de normalización y se están implementando en los procesos	No se requiere ninguna acción adicional ya que estas actividades se han integrado en los procesos de calidad y gestión del portfolio
Evolucionar el catálogo de servicios	Habilitar el presupuesto y la contratación requeridos para los proyectos encargados a EJIE en el PETIC en 2022 y siguientes, así como los responsables de los mismos	Todos los proyectos encargados a EJIE en el PETIC en 2022 desplegados en mideNet	Reformular la estructura de los proyectos e indicadores asociados teniendo en cuenta el lanzamiento de la oficina técnica
	Análisis de los nuevos servicios solicitados en el Catálogo de Servicios Batera y despliegue de los proyectos requeridos para incluirlos en el catálogo de servicios de EJIE	Se ha actualizado el catálogo de servicios completando los servicios requeridos por el PETIC	No se requiere ninguna acción adicional

Objetivo	Iniciativa	Resultados	Acciones
Evolucionar el catálogo de servicios	Adecuar la organización de los procesos de relación con clientes, gestión del catálogo y de los niveles de servicio para asegurar su orientación con el PETIC	Analizada la oportunidad de realizar el cambio, no se requieren más acciones por el momento.	No se requiere ninguna acción adicional
Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco	[PETIC 2.1.2] Diseño y ejecución de los proyectos de provisión asociados al Catálogo de Servicios Batera	Desplegado el comité del portfolio, que se encarga de la planificación e implementación de los servicios del catálogo	No se requiere ninguna acción adicional
	[PETIC 2.1.4] Implementación de una sistemática para la valoración de la experiencia de usuario de los servicios del Catálogo de Servicios Batera	No se ha reportado el avance en relación a esta iniciativa.	Se mantendrá la iniciativa en el plan de gestión 2023
	[PETIC 2.1.5] Actualización y difusión del Catálogo de Servicios TIC de EJIE	No se ha reportado el avance en relación a esta iniciativa.	Se mantendrá la iniciativa en el plan de gestión 2023
	[PETIC 2.3.1] Refuerzo de la seguridad en las comunicaciones	No se ha reportado el avance en relación a esta iniciativa.	Se mantendrá la iniciativa en el plan de gestión 2023
	[PETIC 2.4.1] Modernización de los CAU TIC del Sector Público Vasco	No se ha reportado el avance en relación a esta iniciativa.	Se mantendrá la iniciativa en el plan de gestión 2023
	[PETIC 2.4.2] Gestión del puesto de usuario (movilidad)	No se ha reportado el avance en relación a esta iniciativa.	Se mantendrá la iniciativa en el plan de gestión 2023

Objetivo	Iniciativa	Resultados	Acciones
Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco	[PETIC 3.2.1] Creación de un observatorio para la incorporación de nuevas tecnologías y servicios TIC	No se ha reportado el avance en relación a esta iniciativa.	Se mantendrá la iniciativa en el plan de gestión 2023
	[PETIC3.2.2] Implantación de una metodología para el fomento de la innovación tecnológica y la transformación digital en el Sector Público Vasco	No se ha reportado el avance en relación a esta iniciativa.	Se mantendrá la iniciativa en el plan de gestión 2023

Resumen del estado de objetivos, metas e iniciativas



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD

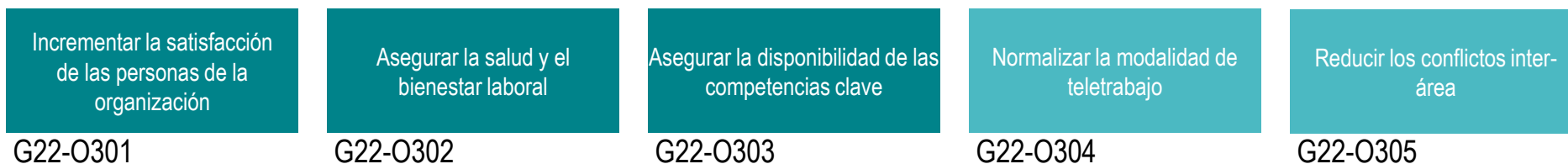


Detalle del eje INNOVACIÓN

Estado de las metas e iniciativas

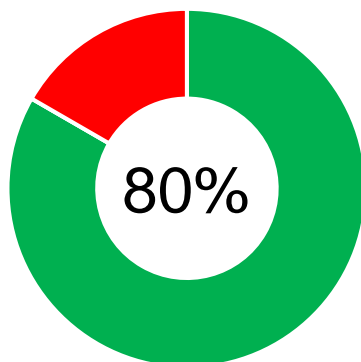


Mantener un equipo humano competente y comprometido con la estrategia de la organización para la eficiente prestación de los servicios con unas condiciones laborales avanzadas, y alcanzar resultados satisfactorios en relación a las personas de la organización



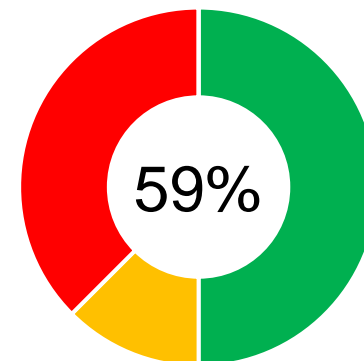
Metas

10



Iniciativas

8



Eje PERSONAS

Exposición al riesgo



Mantener un equipo humano competente y comprometido con la estrategia de la organización para la eficiente prestación de los servicios con unas condiciones laborales avanzadas, y alcanzar resultados satisfactorios en relación a las personas de la organización

	Inicial	Previa	Actual	Controles establecidos
Incrementar la satisfacción de las personas de la organización				Ninguno adicional
Asegurar la salud y el bienestar laboral				Verificar periódicamente que se satisfacen adecuadamente los requisitos de salud y bienestar laboral
Asegurar la disponibilidad de las competencias clave				Ninguno adicional
Normalizar la modalidad de teletrabajo				Ninguno adicional
Reducir los conflictos inter-área				Ninguno adicional

Resultados cuantitativos

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Acciones
Incrementar la satisfacción de las personas de la organización	Índice de satisfacción general de las personas de la organización	≥ 7,45	7,54	No se requiere ninguna acción adicional
Asegurar la salud y el bienestar laboral	Cumplimiento de objetivos de salud laboral	≥ 70,00%	75,00%	No se requiere ninguna acción adicional
	Cumplimiento del plan de igualdad	≥ 90,00%	93,00%	No se requiere ninguna acción adicional
	Absentismo por enfermedad o accidente	≤ 3,00%	4,57%	Se ha registrado la no conformidad correspondiente en el proceso de gestión de personas para gestionar adecuadamente este incumplimiento
Asegurar la disponibilidad de las competencias clave	Eficacia de las acciones formativas	≥ 95,00%	97,80%	No se requiere ninguna acción adicional
	Eficacia de la evaluación de los criterios competenciales	≥ 95,00%	100,00%	No se requiere ninguna acción adicional
	Eficacia de las acciones derivadas de la evaluación de desempeño	≥ 95,00%	100,00%	No se requiere ninguna acción adicional

Resultados cuantitativos

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Acciones
Asegurar la disponibilidad de las competencias clave	Eficacia del plan de formación	≥ 95,00%	97,80%	No se requiere ninguna acción adicional
	Competencia de liderazgo	≥ 4,00	4,19	No se requiere ninguna acción adicional
	Cumplimiento plan de comunicación	≥ 93,54%	93,30%	Se ha registrado la no conformidad correspondiente en el proceso de gestión de personas para gestionar adecuadamente este incumplimiento

Objetivo	Iniciativa	Resultados	Acciones
Asegurar la disponibilidad de las competencias clave	Identificar los diferentes perfiles requeridos por el modelo de gobernanza del PETIC y los candidatos disponibles en la organización	Memoria presentada y aceptada por Función Pública para la ampliación de personas 2023-2025. Modelo de selección revisado.	Incorporar una iniciativa en el plan de gestión 2023 para asegurar los procesos de ampliación de plantilla aprobados
	Explotar al máximo las posibilidades de internalización de recursos propiciado por la actualización legislativa	Proceso de selección lanzado para la 57 nuevas plazas previstas para 2023	Incorporar en el plan de gestión 2023 el despliegue de este proceso y la planificación de los correspondientes a 2024 y 2025
	Reforzar el equipo de gestión para los proyectos de fondos NEXT	Un nuevo recurso para la gestión de los proyectos MRR se incorpora en enero de 2023	No se requiere ninguna acción adicional
Normalizar la modalidad de teletrabajo	Revisar el modelo de teletrabajo cuando se publique la legislación correspondiente por parte del Gobierno Vasco	No se ha llevado a cabo la tarea ya que no se ha publicado todavía la Ley Vasca para el teletrabajo	Se mantendrá la iniciativa en el plan de gestión 2023 con la esperanza de que la ley se publique ese año
	Evaluar la percepción de las personas de EJIE respecto al modelo de teletrabajo implementado y desplegar, en su caso, las modificaciones oportunas	No se ha llevado a cabo esta iniciativa	No se requiere ninguna acción adicional
Reducir los conflictos inter-área	Desplegar la carta de servicios internos del área de Gestión avanzada diseñada en base a las conclusiones de la iniciativa COCINA	Carta de servicios interna del Área de Gestión Avanzada desplegada	Incorporar en el plan de gestión 2023 iniciativas para realizar el seguimiento de los compromisos del área
	Diseñar y, en su caso, desplegar una carta de servicios internos del área de Gobierno digital en base a las conclusiones de la iniciativa COCINA	Borrador de la Carta de Servicios Internos del Área de Gobierno Digital disponible	Incorporar en el plan de gestión 2023 iniciativas para desplegar la carta de servicios internos del área

Objetivo	Iniciativa	Resultados	Acciones
Reducir los conflictos inter-área	Diseñar y, en su caso, desplegar una carta de servicios internos respecto a la función de control interno y asesoría jurídica en base a las conclusiones de la iniciativa COCINA	La función de control interno no ha podido desplegarse en 2022 al quedar su plaza desierta, por lo que esta actividad se retrasa a 2023	Se mantendrá la iniciativa en el plan de gestión 2023

Resumen del estado de objetivos, metas e iniciativas



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN

Estado de las metas e iniciativas



Mejorar nuestro entorno social aprovechando el potencial de nuestra organización. gestionar eficazmente los recursos utilizados para minimizar nuestro impacto ambiental, y alcanzar resultados satisfactorios en relación a nuestro entorno social y en aspectos medioambientales

Reducir nuestro impacto medioambiental

G22-O401

Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social

G22-O402

Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social

G22-O403

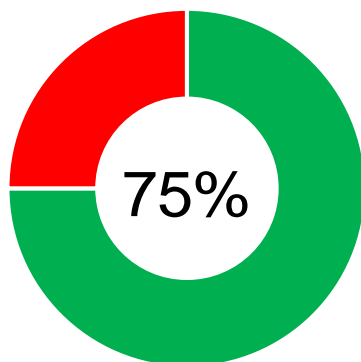
Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales

G22-O404



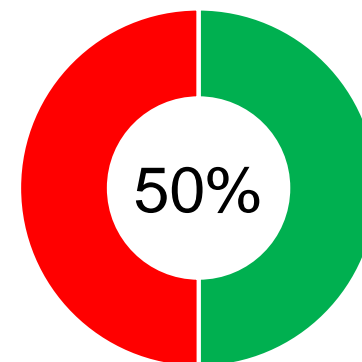
Metas

4



Iniciativas

2



Exposición al riesgo



SOCIEDAD

Mejorar nuestro entorno social aprovechando el potencial de nuestra organización. gestionar eficazmente los recursos utilizados para minimizar nuestro impacto ambiental, y alcanzar resultados satisfactorios en relación a nuestro entorno social y en aspectos medioambientales

	Inicial	Previa	Actual	Controles establecidos
Reducir nuestro impacto medioambiental	●	●	●	Ninguno adicional
Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social	●	●	●	Ninguno adicional
Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social	●	●	●	Ninguno adicional
Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales	●	●	●	Ninguno adicional

Resultados cuantitativos

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Acciones
Reducir nuestro impacto medioambiental	Ratio PUE	≤ 1,59	1,59	Se ha registrado la no conformidad correspondiente en el proceso de mantenimiento para gestionar adecuadamente este incumplimiento
	Huella de carbono	≤ 2,07	2,07	No se requiere ninguna acción adicional
Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social	Eficacia del plan de acción social	≥ 85,00%	85,00%	No se requiere ninguna acción adicional
Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social	Índice de satisfacción general de las entidades del entorno social	≥ 8,00	8,00	No se requiere ninguna acción adicional

Resultados cualitativos

Objetivo	Iniciativa	Resultados	Acciones
Asegurar la sostenibilidad financiera	Diseñar un plan a largo plazo para asegurar el cumplimiento del Pacto Verde Europeo	No se ha reportado ningún plan para abordar a largo plazo la neutralidad climática requerida por el Pacto Verde Europeo	Se mantendrá en el plan de gestión 2023 una iniciativa para asegurar el cumplimiento del Pacto Verde Europeo
Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales	Diseñar y desplegar un plan de acciones para la celebración del 40 aniversario de EJIE y para difundir a la sociedad la imagen de EJIE	Acto institucional y de navidad realizados con éxito, así como todo tipo de material de imagen requerido	No se requiere ninguna acción adicional

Resumen del estado de objetivos, metas e iniciativas



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN

Estado de las metas e iniciativas



INNOVACIÓN

Innovar y mejorar continuamente nuestros procesos y servicios para mantenerlos en la vanguardia del sector público y alcanzar resultados satisfactorios respecto a la innovación en la organización

Capacitar la mejora de los procesos y servicios mediante la innovación

G22-O501

Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave

G22-O502

Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación

G22-O503

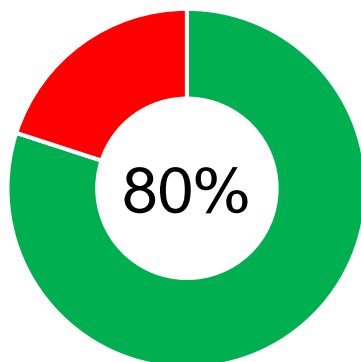
Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos

G22-O504



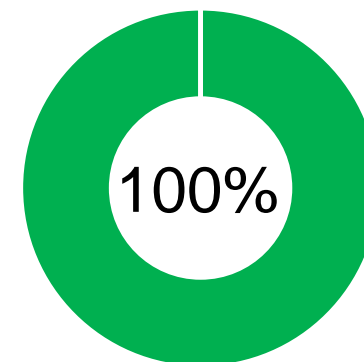
Metas

5



Iniciativas

1



Eje INNOVACIÓN

Exposición al riesgo



INNOVACIÓN

Innovar y mejorar continuamente nuestros procesos y servicios para mantenerlos en la vanguardia del sector público y alcanzar resultados satisfactorios respecto a la innovación en la organización

	Inicial	Previa	Actual	Controles establecidos
Capacitar la mejora de los procesos y servicios mediante la innovación	●	●	●	Ninguno adicional
Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave	●	●	●	Ninguno adicional
Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación	●	●	●	Ninguno adicional
Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos	●	●	●	Ninguno adicional

Resultados cuantitativos

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Acciones
Capacitar la mejora de los procesos y servicios mediante la innovación	Eficacia de los proyectos de innovación	≥ 85,00%	100,00%	No se requiere ninguna acción adicional
	Porcentaje de proyectos de innovación relacionados con la mejora de procesos o servicios	≥ 50,00%	100,00%	No se requiere ninguna acción adicional
Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave	Porcentaje de pruebas de concepto realizadas	≥ 85,00%	78,25%	Se ha registrado la no conformidad correspondiente en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica para gestionar adecuadamente este incumplimiento
	Porcentaje de pruebas de concepto relacionadas con la mejora de procesos o servicios	≥ 50,00%	66,00%	No se requiere ninguna acción adicional
Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación	Porcentaje de difusiones de conocimiento realizadas	≥ 85,00%	100,00%	No se requiere ninguna acción adicional

Objetivo	Iniciativa	Resultados	Acciones
Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos	Analizar si los indicadores establecidos para sistematizar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica son candidatos a indicadores estratégicos y modificar la estrategia, en su caso	Analizada la información disponible, no se considera actualizar los indicadores estratégicos hasta el siguiente proceso de reflexión	No se requiere ninguna acción adicional

Resumen del estado de objetivos, metas e iniciativas



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN



ESTRATEGIA

Generar una visión a largo plazo y desplegar las sistemáticas e iniciativas necesarias para atender a los diferentes grupos de interés, aprovechar las oportunidades, minimizar los riesgos, y alcanzar resultados satisfactorios de manera sostenible y equilibrada



CLIENTES

Facilitar la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía, garantizando la calidad, seguridad y continuidad de las TIC que los soportan, y alcanzar resultados satisfactorios en relación a las entidades cliente de nuestros servicios y sus personas usuarias



PERSONAS

Mantener un equipo humano competente y comprometido con la estrategia de la organización para la eficiente prestación de los servicios con unas condiciones laborales avanzadas, y alcanzar resultados satisfactorios en relación a las personas de la organización



SOCIEDAD

Mejorar nuestro entorno social aprovechando el potencial de nuestra organización, gestionar eficazmente los recursos utilizados para minimizar nuestro impacto ambiental, y alcanzar resultados satisfactorios en relación a nuestro entorno social y en aspectos medioambientales



INNOVACIÓN

Innovar y mejorar continuamente nuestros procesos y servicios para mantenerlos en la vanguardia del sector público y alcanzar resultados satisfactorios respecto a la innovación en la organización



MISIÓN

EJIE es el órgano gestor tecnológico del Gobierno Vasco que facilita la digitalización de los servicios públicos, y garantiza la calidad, seguridad y continuidad de las tecnologías de la información y la comunicación que los soportan

Incrementar la satisfacción de los grupos de interés

Asegurar la sostenibilidad financiera

Mejorar el desempeño de los procesos

Incrementar la satisfacción de clientes

Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio

Mejorar el desempeño de los servicios

Incrementar la satisfacción de las personas de la organización

Asegurar la salud y el bienestar laboral

Asegurar la disponibilidad de las competencias clave

Reducir nuestro impacto medioambiental

Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social

Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social

Capacitar la mejora de los procesos y servicios mediante la innovación

Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave

Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación



VISIÓN

Nuestro sistema de gestión permitirá desplegar los servicios TIC requeridos por el Sector Público Vasco mediante un completo catálogo de servicios y unos niveles de servicio avanzados, con un equipo profesional competente y saludable, manteniendo nuestro compromiso con la sociedad y desplegando la innovación en todos los procesos y servicios de la organización

Adecuar la estructura orgánica y los procesos

Adecuar el sistema de gestión

Evolucionar el catálogo de servicios

Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco

Normalizar la modalidad de teletrabajo

Reducir los conflictos inter-área

Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales

Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos

VALORES



orientación a clientes
calidad
seguridad
innovación



compromiso
identidad
igualdad
trabajo en equipo



euskera
colaboración
sostenibilidad
transparencia

Eskerrik asko zuen arretagatik
Gracias por vuestra atención

Mediterráneo, 14 • 01010 Vitoria-Gasteiz • Tel. 945 01 73 00* • www.ejie.eus