

PG2023

Resultados del plan de gestión 2023

Versión 1.0 - Febrero 2024

Realizado por: Asier Ares



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

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

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

Elementos del PG2023 por eje estratégico



ESTRATEGIA



CLIENTES



PERSONAS



SOCIEDAD



INNOVACIÓN

23

Objetivos

5

5

5

4

4

36^{*}

Metas

14

7

9

4

5

34

Iniciativas

13

13

7

1

0

- Cuando se analizan los objetivos por eje resultan 39 metas, ya que algunos indicadores de satisfacción se reutilizan en varios ejes estratégicos

Elementos del PG2023 por área



DIRECCIÓN
GENERAL



GESTIÓN
AVANZADA



SOORTE
AL NEGOCIO



SERVICIOS
CONVERGENTES



ADMINISTRACIÓN
Y PERSONAL

23

Objetivos

5

14

5

5

4

39

Metas

0

20

3

5

11

34

Iniciativas

6

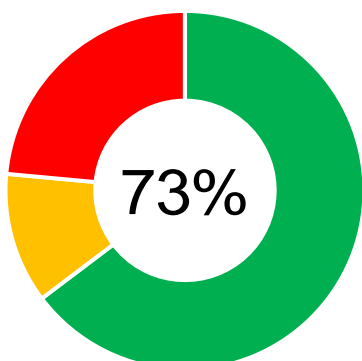
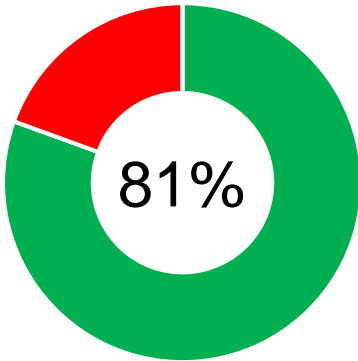
7

11

7

3

Cumplimiento de metas y desempeño de iniciativas del PG2023



Se han alcanzado todos los resultados relevantes

Se han alcanzado la mayoría de los resultados relevantes

No han alcanzado los resultados relevantes suficientes

Cumplimiento de metas y desempeño de iniciativas del PG2023 por eje estratégico



ESTRATEGIA



CLIENTES



PERSONAS



SOCIEDAD



INNOVACIÓN

36

Metas

85%

71%

80%

50%

100%

34

Iniciativas

82%

65%

67%

100%

-

Cumplimiento de metas y desempeño de iniciativas del PG2023 por área



DIRECCIÓN
GENERAL



GESTIÓN
AVANZADA



SOPORTE
AL NEGOCIO



SERVICIOS
CONVERGENTES



ADMINISTRACIÓN
Y PERSONAL

36

Metas

-

89%

67%

60%

82%

34

Iniciativas

50%

100%

58%

81%

90%

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



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

Incrementar la satisfacción de los grupos de interés

G23-O101

Asegurar la sostenibilidad financiera

G23-O102

Mejorar el desempeño de los procesos

G23-O103

Adecuar la estructura orgánica y los procesos

G23-O104

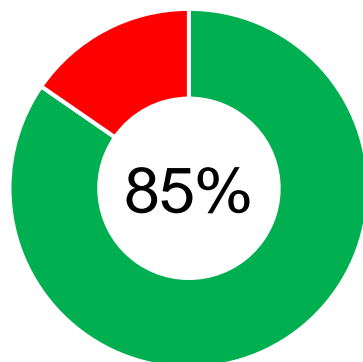
Adecuar el sistema de gestión

G23-O105



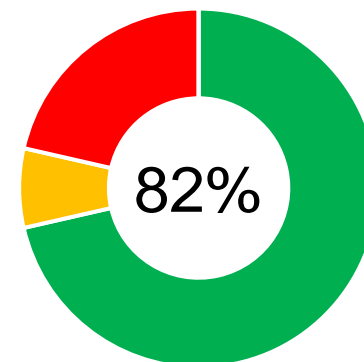
Metas

13



Iniciativas

13



Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Acciones
Incrementar la satisfacción de los grupos de interés	Índice de satisfacción general del consejo de administración	≥ 8,00	8,80	El proceso de gestión de la estrategia evaluará las observaciones para actualizar el DAFO correspondiente al eje ESTRATEGIA
	Índice de satisfacción general de las entidades cliente	≥ 7,64	7,71	El proceso de gestión de la estrategia actualizará el DAFO correspondiente al eje CLIENTES. Se abrirá no conformidad del proceso de RELACIONES CON CLIENTES para las puntuaciones <5
	Índice de satisfacción general de las personas de la organización	≥ 7, 50	7,87	El proceso de gestión de la estrategia evaluará las observaciones para actualizar el DAFO correspondiente al eje PERSONAS
	Índice de satisfacción general de las organizaciones proveedoras	≥ 8,00	9,00	El proceso de gestión de la estrategia evaluará las observaciones para actualizar el DAFO correspondiente al eje CLIENTES
	Índice de satisfacción general de las entidades del entorno social	≥ 8,00	7,90	El proceso de gestión de la estrategia evaluará las observaciones para actualizar el DAFO correspondiente al eje de SOCIEDAD. Se abrirá no conformidad del proceso de GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA
	Grado de avance MGA	≥ 2,65	2,80	El proceso de gestión de la estrategia evaluará los puntos fuertes y áreas de mejora para actualizar el DAFO correspondiente

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Acciones
Asegurar la sostenibilidad financiera	Porcentaje de incremento del presupuesto anual	≥ 9,07%	12,50%	No se requiere ninguna acción adicional
	Porcentaje de inversión real en el ejercicio económico sobre el presupuestado	≤ 100,00%	93,00%	No se requiere ninguna acción adicional
	Mantenimiento del equilibrio presupuestario	= 0 €	0 €	No se requiere ninguna acción adicional
Mejorar el desempeño de los procesos	Índice de mejora continua	≥ 15,00%	33,57%	No se requiere ninguna acción adicional
	Eficacia de los procesos	≥ 78,69%	86,51%	No se requiere ninguna acción adicional
	Riesgos superiores al nivel asumido	≥ 0,62%	1,06%	Se ha reforzado el equipo de seguimiento de los tratamientos del riesgo. Se abrirá una no conformidad del proceso de SEGURIDAD
	Madurez de procesos	≥ 4,00	4,12%	No se requiere ninguna acción adicional

Cumplimiento de iniciativas del PG2023

Objetivo	Iniciativa	Resultados	Acciones
Incrementar la satisfacción de los grupos de interés	Análisis de los resultados del piloto de evaluación de satisfacción de personas usuarias en ServiceNow y despliegue al resto de servicios	Encuestas implementadas en la gestión de peticiones por ServiceNow para todos los servicios	No se requiere ninguna acción adicional
	Desplegar la función de control interno y asesoría jurídica de la dirección general y del consejo de administración	La plaza quedó desierta. Requiere replanteamiento	La Dirección general revisará el proceso de control interno en el PG2024
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	Sin iniciar	Desplegar una iniciativa en el PG2024 para automatizar el estado de ingresos y gastos en la Dirección general
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 91% de los objetivos de los indicadores clave de proceso del Área	Se desplegará una iniciativa semejante en el PG2024 en el área de Gestión avanzada
	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 87% de los objetivos de los indicadores clave de proceso del Área	Se desplegará una iniciativa semejante en el PG2024 en el área de Soporte al negocio
	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 92% de los objetivos de los indicadores clave de proceso del Área	Se desplegará una iniciativa semejante en el PG2024 en el área de Servicios convergentes
	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 81% de los objetivos de los indicadores clave de proceso del Área	Se desplegará una iniciativa semejante en el PG2024 en el área de Administración y personal

Cumplimiento de iniciativas del PG2023

Objetivo	Iniciativa	Resultados	Acciones
Mejorar el desempeño de los procesos	Revisar los procesos del área de Servicios convergentes e identificar los procesos necesarios para gestionar las actividades que no están en los procesos desplegados	Identificados procesos de comunicaciones, plataformas, operación, y logística	Analizar la viabilidad de estos procesos y desplegar aquellos que sean oportunos en el PG2024
	Revisar los procesos del área de Soporte al negocio e identificar los procesos necesarios para gestionar las actividades que no están en los procesos desplegados	No se han identificado nuevas tareas que se hayan podido clasificar en procesos dentro de los ya desplegadas en el área	No se requiere ninguna acción adicional
Adecuar la estructura orgánica y los procesos	Despliegue de los cambios en el modelo de compras según diagnóstico realizado en 2021	Nuevo grupo de planificación de compras desplegado. Equipo de contratación reforzado. Nueva herramienta seleccionada	Se desplegará una iniciativa semejante en el PG2024 en el área de Gestión avanzada
	Revisar la organización de las áreas para asumir las ampliaciones de plantilla planificadas	Cambios organizativos desplegados	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	Estructura de datos maestros y responsables técnicos y funcionales revisada y lista para su despliegue en 2024	Se desplegará una iniciativa para su despliegue en el PG2024 en el área de Gestión avanzada
Adecuar el sistema de gestión	Desplegar las actividades de normalización, mejora continua y certificación para los servicios del catálogo de servicios	IaaS, Elkarlan y Voz normalizados y certificados 9K+20k. Hosting ha pasado ya a nivel implantado y Lekuona lo hará en febrero	Se desplegará una iniciativa semejante en el PG2024 en el área de Gestión avanzada

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

Resumen del estado de objetivos, metas e iniciativas



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD

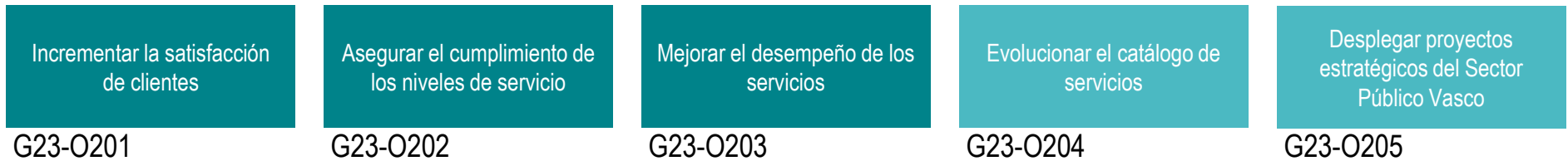


Detalle del eje INNOVACIÓN

Estado de las metas e iniciativas

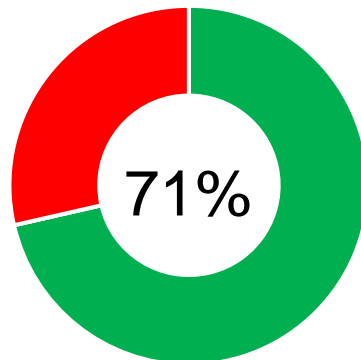


Facilitar la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía, garantizando la calidad, seguridad y continuidad de las TIC que los soportan, y alcanzar resultados satisfactorios en relación a las entidades cliente de nuestros servicios y sus personas usuarias



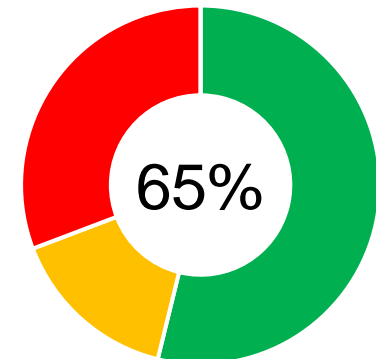
Metas

7



Iniciativas

13



Cumplimiento de metas del PG2023

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Acciones
Incrementar la satisfacción de los clientes	Índice de satisfacción general de las entidades cliente	≥ 7,64	7,71	No se requiere ninguna acción adicional
	Satisfacción de clientes con los diferentes servicios	≥ 7,73	7,94	No se requiere ninguna acción adicional
	Calificación de promotores neta o Net Promoter Score (NPS)	≥ 17,76%	14,29%	Se ha superado el valor de 2022. Se abrirá una no conformidad del proceso de RELACIONES CON CLIENTES
Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio	Cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS)	= 100,00%	92,31%	Se abrirá una no conformidad del proceso de GESTIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO
	Servicios del catálogo con plan de calidad	≥ 15,00%	20,69%	No se requiere ninguna acción adicional
Mejorar el desempeño de los servicios	Servicios certificados ISO20000/UNE93200	≥ 5,56%	13,79%	No se requiere ninguna acción adicional
	Servicios del catálogo que disponen de ANS	≥ 25,00%	27,59%	No se requiere ninguna acción adicional

Objetivo	Iniciativa	Resultados	Acciones
Incrementar la satisfacción de los clientes	Incorporar la gestión de reclamaciones en el CRM para normalizar la gestión de las relaciones con clientes	Gestión de reclamaciones asumida por el Área de Soporte al negocio, aunque por ahora lo harán con mideNet	No se requiere ninguna acción adicional
	Evaluar el desempeño de las acciones derivadas de la encuesta de satisfacción de clientes para alcanzar los objetivos de satisfacción establecidos	Las actividades llevadas a cabo han permitido alcanzar el objetivo de ISG y mejorar el NPS, pero no ha llegado al objetivo en este caso	Se desplegará una iniciativa semejante en el PG2024 en el área de Soporte al negocio
	Automatización del cruce de información entre facturas, servicios y encargos	Realizadas las labores definidas y creación de un cuadro de mando para facilitar el acceso a esta información	No se requiere ninguna acción adicional
Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio	Evaluar el desempeño de los ANS de los servicios responsabilidad del área de Servicios convergentes y desplegar las acciones necesarias	No se han alcanzado todos los ANS establecidos	Se desplegará una iniciativa semejante en el PG2024 en el área de Servicios convergentes
	Evaluar el desempeño de los ANS de los servicios responsabilidad del área de Soporte al negocio y desplegar las acciones necesarias	No hay ANS bajo la responsabilidad del área	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	Todos los servicios del Catálogo Batera están provisionados	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	Iniciativa no iniciada	Se desplegará una iniciativa semejante en el PG2024 en el área de Soporte al negocio

Objetivo	Iniciativa	Resultados	Acciones
Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco	[PETIC 2.1.5] Actualización y difusión del Catálogo de Servicios TIC de EJIE	Actualizado catálogo de servicios y creación de contenidos divulgativos (incluyendo videos) para los servicios convergentes	No se requieren acciones complementarias
	[PETIC 2.3.1] Refuerzo de la seguridad en las comunicaciones	Reforzada la seguridad de las redes mediante la generalización del HTTPS, el uso de OKTA y la implementación selectiva de SDWAN	No se requieren acciones complementarias
	[PETIC 2.4.1] Modernización de los CAU TIC del Sector Público Vasco	Iniciativa no iniciada	Se llevará a cabo una iniciativa para su despliegue en el PG2024 en el área de Soporte al negocio
	[PETIC 2.4.2] Gestión del puesto de usuario (movilidad)	Se ha definido el nuevo puesto de usuario	No se requieren acciones complementarias
	[PETIC 3.2.1] Creación de un observatorio para la incorporación de nuevas tecnologías y servicios TIC	Piloto finalizado y presentado el modelo de trabajo en la comisión de innovación	Se llevará a cabo una iniciativa para su despliegue en el PG2024 en el área de Gestión avanzada
	[PETIC 3.2.2] Implantación de una metodología para el fomento de la innovación tecnológica y la transformación digital en el Sector Público Vasco	Iniciativa no iniciada. Excede el ámbito de competencia de EJIE	No se requieren acciones complementarias

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				Ninguno adicional
Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco				Verificar periódicamente que se participa adecuadamente en la estrategia del Sector Público Vasco

Resumen del estado de objetivos, metas e iniciativas



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS

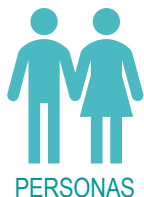


Detalle del eje SOCIEDAD

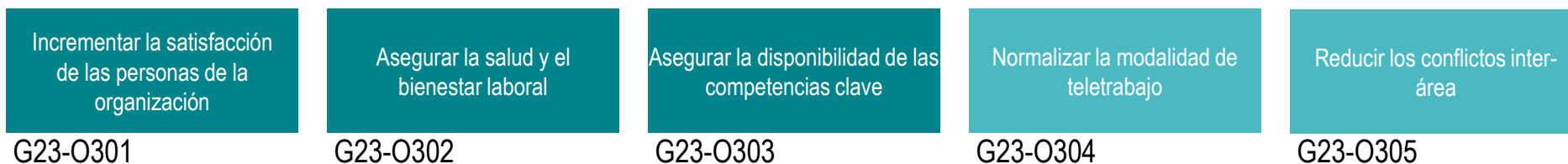


Detalle del eje INNOVACIÓN

Estado de las metas e iniciativas

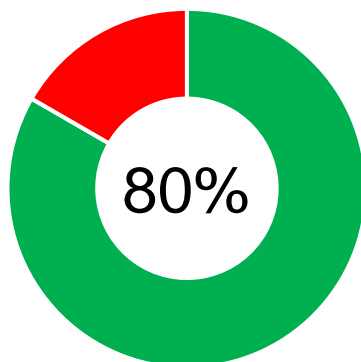


Mantener un equipo humano competente y comprometido con la estrategia de la organización para la eficiente prestación de los servicios con unas condiciones laborales avanzadas, y alcanzar resultados satisfactorios en relación a las personas de la organización



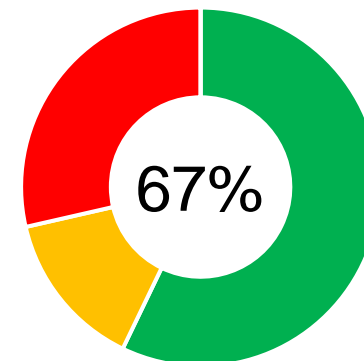
Metas

10



Iniciativas

7



Cumplimiento de metas del PG2023

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Acciones
Incrementar la satisfacción de las personas de la organización	Índice de satisfacción general de las personas de la organización	≥ 7,50	7,87	No se requiere ninguna acción adicional
Asegurar la salud y el bienestar laboral	Cumplimiento de objetivos de salud laboral	≥ 70,00%	50,00%	Se abrirá una no conformidad del proceso de GESTIÓN DE PERSONAS
	Cumplimiento del plan de igualdad	≥ 90,00%	93,00%	No se requiere ninguna acción adicional
	Absentismo por enfermedad o accidente	≤ 3,22%	4,23%	Se abrirá una no conformidad del proceso de GESTIÓN DE PERSONAS
Asegurar la disponibilidad de las competencias clave	Eficacia de las acciones formativas	≥ 95,00%	98,53%	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

Cumplimiento de metas del PG2023

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Acciones
Asegurar la disponibilidad de las competencias clave	Eficacia del plan de formación	≥ 95,00%	98,53%	No se requiere ninguna acción adicional
	Competencia de liderazgo	≥ 4,00	4,34	No se requiere ninguna acción adicional
	Cumplimiento plan de comunicación	≥ 93,11%	94,77%	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	Análisis del impacto de la nueva ley de empleo público vasco y la planificación/despliegue de las acciones necesarias	RPT desplegado y aprobado. Falta la aprobación por parte del Consejo de administración con el perfilado lingüístico actualizado	Se llevará a cabo una iniciativa para su despliegue en el PG2024 en el área de Administración y Personal
	Despliegue del proceso de ampliación de plantilla 2023 y la planificación de los correspondientes a 2024 y 2025	Proceso de ampliación 2023 llevado a cabo y planificación del de 2024	Se desplegará una iniciativa para la ampliación 2024 y planificación 2025 en el PG2024 en el área de Administración y Personal
Normalizar la modalidad de teletrabajo	Revisar el modelo de teletrabajo cuando se publique la legislación correspondiente por parte del Gobierno Vasco	Analizando opciones y a la espera de las plataformas del nuevo convenio	No se requiere ninguna acción adicional
Reducir los conflictos inter-área	Evaluar el desempeño de la carta de servicios internos del área de Gestión avanzada	Se han lanzado varias oportunidades de mejora en los diferentes servicios.	No se requiere ninguna acción adicional
	Diseñar y, en su caso, desplegar una carta de servicios internos del área de Soporte al negocio en base a las conclusiones de la iniciativa COCINA	Iniciativa no iniciada	No se requiere ninguna acción adicional
	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	Iniciativa no iniciada	No se requiere ninguna acción adicional
	Mantener una sistemática de comunicación de la estructura y organización de EJIE así como de las funciones y participantes en sus áreas y grupos de trabajo	Se han llevado a cabo sesiones de la Dirección General con todo el personal y una reunión para navidad. Presentación de áreas en desarrollo	Se desplegará una iniciativa para poner a disposición del personal información de la organización de EJIE en el PG2024 en la Dirección general

Exposición al riesgo



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

	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

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

G23-O401

Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social

G23-O402

Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social

G23-O403

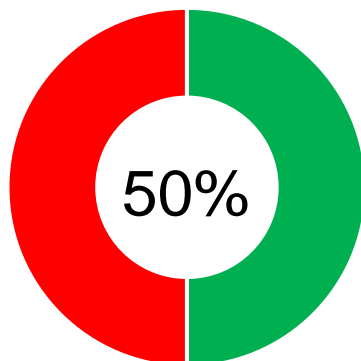
Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales

G23-O404



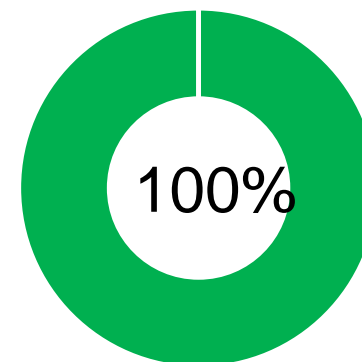
Metas

4



Iniciativas

1



Cumplimiento de metas del PG2023

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Acciones
Reducir nuestro impacto medioambiental	Ratio PUE	≤ 1,60	1,68	Se abrirá una no conformidad del proceso de MANTENIMIENTO
	Huella de carbono	≤ 1,75	1,50	No se requiere ninguna acción adicional
Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social	Eficacia del plan de acción social	≥ 85,00%	100,00%	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	7,90	Se abrirá no conformidad del proceso de GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA

Cumplimiento de iniciativas del PG2023

Objetivo	Iniciativa	Resultados	Acciones
Reducir nuestro impacto medioambiental	Diseñar un plan a largo plazo para asegurar el cumplimiento del Pacto Verde Europeo	Plan en curso, se espera su finalización en 2024	Se llevará a cabo una iniciativa para su despliegue en el PG2024 para el área de Servicios convergentes
Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social			Se llevará a cabo una iniciativa para adecuar el compromiso con el entorno social a los ODS

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	●	●	●	Verificar periódicamente que se trata adecuadamente el crecimiento del ratio PUE
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

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

G23-O501

Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave

G23-O502

Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación

G23-O503

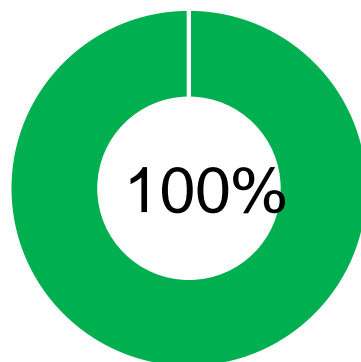
Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos

G23-O504



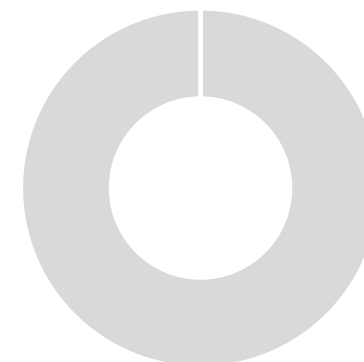
Metas

5



Iniciativas

0



Cumplimiento de metas del PG2023

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%	91,25%	No se requiere ninguna acción adicional
	Porcentaje de pruebas de concepto relacionadas con la mejora de procesos o servicios	≥ 50,00%	100,00%	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

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

Eskerrik asko zuen arretagatik

Gracias por vuestra atención

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