

PG2021

Plan de gestión 2021 versión 1.0

Abril de 2021

Realizado por: Asier Ares
Aprobado por: Alex Etxeberria



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Marco estratégico 2024 (misión, visión, valores ...)



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

Adecuar la estructura orgánica y los procesos

Adecuar el sistema de gestión

Incrementar la satisfacción de clientes

Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio

Mejorar el desempeño de los servicios

Evolucionar el catálogo de servicios

Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco

Incrementar la satisfacción de las personas de la organización

Asegurar la salud y el bienestar laboral

Asegurar la disponibilidad de las competencias clave

Normalizar la modalidad de teletrabajo

Reducir los conflictos inter-área

Reducir nuestro impacto medioambiental

Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social

Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social

Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales

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

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

Grupos de interés por eje estratégico



Gobierno Vasco

- Consejo de administración
- CETIC
- DTIC
- Empresas participadas



Cientes

- Entidades cliente
- Personas usuarias



Personas

- Personas



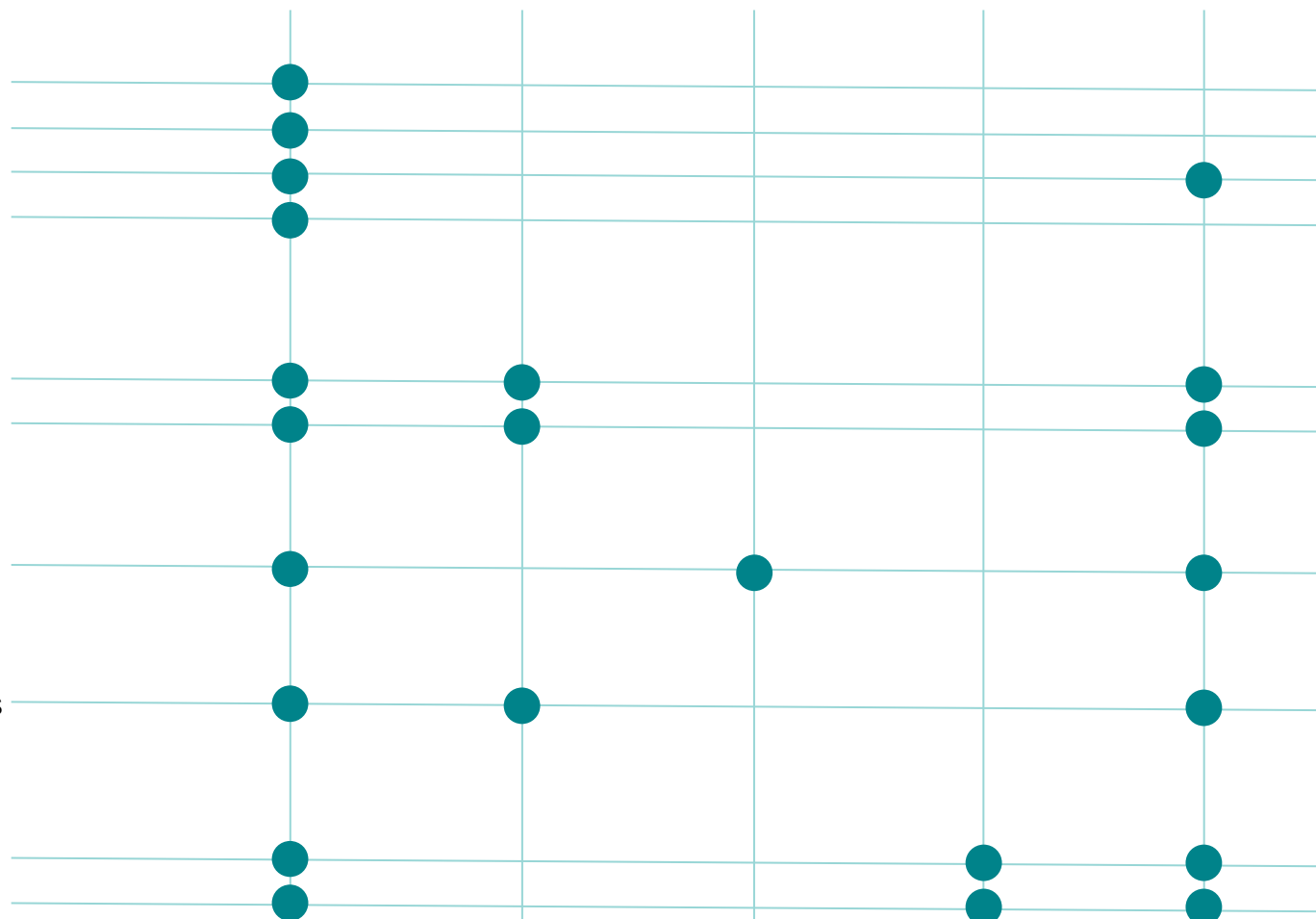
Proveedores

- Organizaciones proveedoras



Sociedad

- Medioambiente
- Entorno social





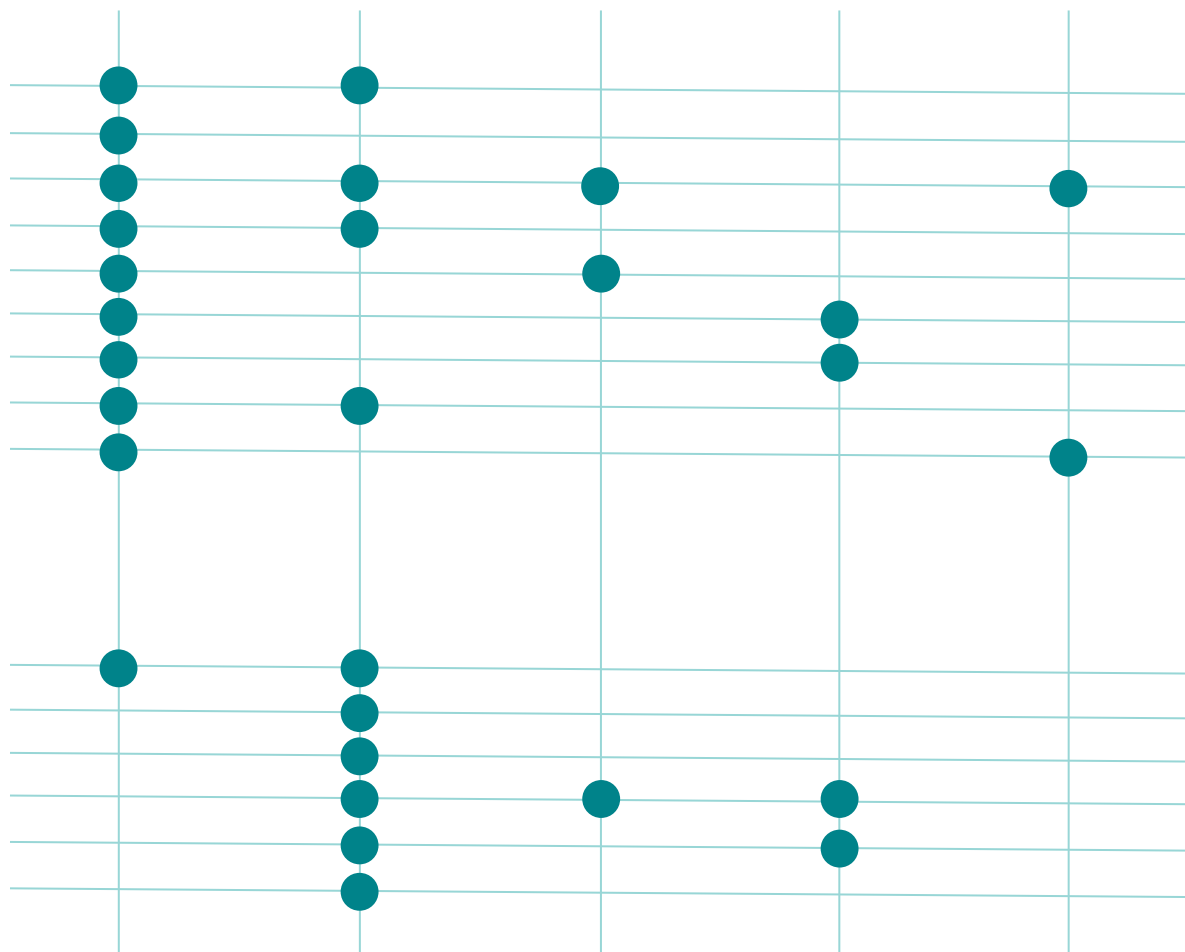
Procesos estratégicos

- Gestión del portafolio de servicios
- Control interno
- Calidad
- Gestión de la continuidad
- Gestión de la estrategia
- Gestión ambiental
- Gestión del compromiso con la sociedad
- Seguridad
- Innovación y vigilancia tecnológica



Procesos de soporte

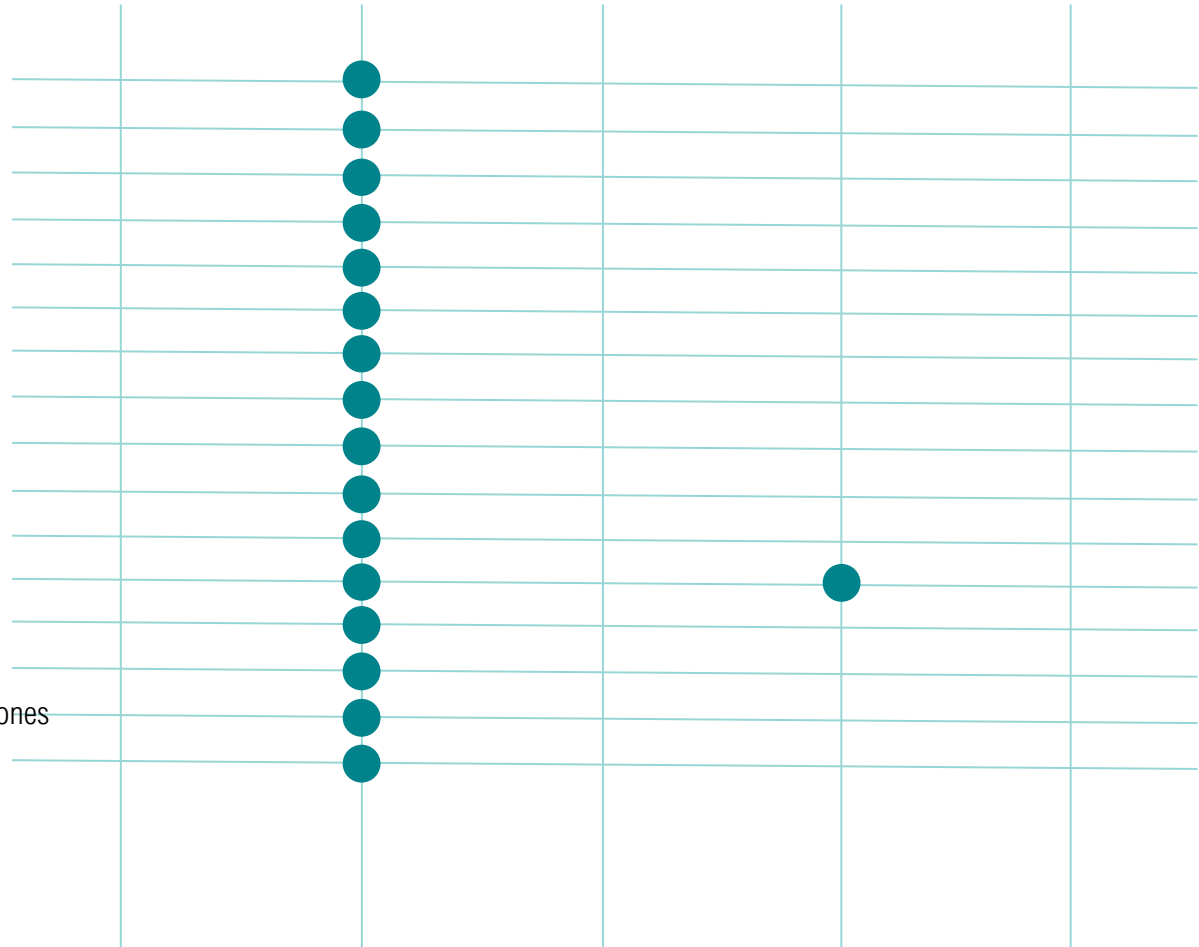
- Administración
- Contratación
- Gestión de activos software
- Gestión de personas
- Mantenimiento
- Soporte a desarrollo





Procesos operativos

- Gestión de la disponibilidad
- Gestión de eventos
- Gestión de la asistencia técnica
- Gestión de cambios
- Gestión de configuración
- Gestión de la capacidad
- Gestión de despliegues
- Gestión de incidencias
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de problemas
- Gestión de peticiones
- KZgunea
- Mantenimiento de aplicaciones
- Gestión de microinformática
- Proyectos de diseño y desarrollo de aplicaciones
- Gestión de las relaciones con clientes





ESTRATEGIA



CLIENTES



PERSONAS



SOCIEDAD



INNOVACIÓN

23

Objetivos

5

5

5

4

4

39

Metas

13

7

10

4

5

60

Iniciativas

25

23

4

3

5

Ficha de objetivo 2021

(código)

Objetivo: *(descripción corta del objetivo)*

Descripción: *(descripción del objetivo)*

Metas:

Indicador	Descripción	Responsable
<i>(código)</i>	<i>(descripción del indicador y de la meta establecida en el plan de gestión anual)</i>	<i>(proceso, servicio o área)</i>

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
<i>(código)</i>	<i>(descripción de la tarea a realizar en el plan de gestión anual)</i>	<i>(proceso, servicio o área)</i>

Marco estratégico 2024 (misión, visión, valores ...)



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN

Eje ESTRATEGIA

Objetivos estratégicos



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

G21-0101

Asegurar la sostenibilidad financiera

G21-0102

Mejorar el desempeño de los procesos

G21-0103

Adecuar la estructura orgánica y los procesos

G21-0104

Adecuar el sistema de gestión

G21-0105



Objetivos

5



Metas

13



Iniciativas

25

Grupos de interés y procesos de despliegue

Grupos de interés



Gobierno Vasco

- Consejo de administración
- CETIC
- DTIC
- Empresas participadas



Clientes

- Entidades cliente
- Personas usuarias



Personas

- Personas



Proveedores

- Organizaciones proveedoras



Sociedad

- Medioambiente
- Entorno social

Procesos de despliegue



Procesos estratégicos

- Gestión del portafolio de servicios
- Control interno
- Gestión de la continuidad
- Gestión de la estrategia
- Gestión ambiental
- Gestión del compromiso con la sociedad
- Seguridad
- Innovación y vigilancia tecnológica



Procesos operativos

- Gestión de la disponibilidad
- Gestión de eventos
- Gestión de la asistencia técnica
- Gestión de cambios
- Gestión de configuración
- Gestión de la capacidad
- Gestión de despliegues
- Gestión de incidencias
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de problemas
- KZgunea
- Mantenimiento de aplicaciones
- Gestión de microinformática
- Proyectos de diseño y desarrollo de aplicaciones
- Gestión de las relaciones con clientes



Procesos de soporte

- Administración
- Gestión de activos software
- Gestión de personas
- Mantenimiento
- Soporte a desarrollo

Ficha de objetivo 2021

G21-0101

Objetivo: Incrementar la satisfacción de los grupos de interés

Descripción: Incrementar la satisfacción de los grupos de interés mediante el despliegue del modelo de gestión avanzada, atendiendo a sus necesidades y expectativas de forma sistemática y sostenible

Metas:

Indicador	Descripción	Responsable
E24-I101	Índice de satisfacción general del consejo de administración ≥ 8	Gestión de la estrategia
E24-I102	Índice de satisfacción general de las entidades cliente $\geq 7,72$	Gestión de la estrategia
E24-I103	Índice de satisfacción general de las personas de la organización $\geq 7,33$	Gestión de la estrategia
E24-I104	Índice de satisfacción general de las organizaciones proveedoras ≥ 8	Gestión de la estrategia
E24-I105	Índice de satisfacción general de las entidades del entorno social ≥ 8	Gestión de la estrategia
E24-I113	Grado de avance MGA $\geq 2,65$	Gestión de la estrategia

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G21-0101.101	Diseñar una sistemática de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias	Gestión de la estrategia
G21-0101.102	Implementar una primera versión de la sistemática de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias según diseño	Gestión de la estrategia
G21-0101.201	Diseñar una sistemática de evaluación de la satisfacción de CETIC	Gestión de la estrategia
G21-0101.202	Implementar una primera versión de la sistemática de evaluación de la satisfacción de CETIC según diseño	Gestión de la estrategia
G21-0101.301	Diseñar una sistemática de evaluación de la imagen de EJIE en las encuestas de satisfacción	Gestión de la estrategia
G21-0101.302	Implementar sistemática de evaluación de la imagen de EJIE en las encuestas de satisfacción según diseño	Gestión de la estrategia

Ficha de objetivo 2021

G21-0102

Objetivo: Asegurar la sostenibilidad financiera

Descripción: Asegurar la sostenibilidad financiera mediante el crecimiento de los ingresos y el adecuado control de los gastos

Metas:

Indicador	Descripción	Responsable
E24-I106	Porcentaje de incremento del presupuesto anual $\geq 9,67\%$	Gestión de la estrategia
E24-I107	Porcentaje de inversión real en el ejercicio económico sobre el presupuestado $\leq 100\%$	Administración
E24-I108	Mantenimiento del equilibrio presupuestario = 0,00€	Administración

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G21-0102.101	Implementar el indicador porcentaje de incremento del presupuesto anual en el proceso de gestión de la estrategia	Gestión de la estrategia

Ficha de objetivo 2021

G21-0103

Objetivo: Mejorar el desempeño de los procesos

Descripción: Mejorar el desempeño de los procesos mediante el despliegue de los sistemas de gestión de la calidad y de la seguridad conformes a los requisitos de la ISO9001 e ISO27001, así como los de otras normas y modelos de referencia aplicables

Indicador	Descripción	Responsable
E24-I109	Índice de mejora continua $\geq 5,8\%$	Calidad
E24-I110	Eficacia de procesos $\geq 80,72\%$	Calidad
E24-I111	Riesgos superiores al nivel asumido $\leq 0,45\%$	Calidad
E24-I112	Madurez de procesos $\geq 3,83$	Calidad

Tarea	Descripción	Responsable
N/A	N/A	N/A

Ficha de objetivo 2021

G21-0104

Objetivo: Adecuar la estructura orgánica y los procesos

Descripción: Rediseñar la estructura organizativa y los procesos en base a los requisitos del Plan Estratégico TIC (PETIC)

Metas:

Indicador	Descripción	Responsable
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G21-0104.101	Diseño de una solución organizativa que facilite la transformación digital requerida por el PETIC	Dirección general
G21-0104.102	Implementación de la solución organizativa que facilite la transformación digital requerida por el PETIC según diseño	Dirección general
G21-0104.103	Diagnóstico del modelo de compras de EJIE	Dirección general
G21-0104.104	Planificación de cambios en el modelo de compras de EJIE según diagnóstico	Dirección general
G21-0104.105	Despliegue de las acciones 2021 del plan de cambio del modelo de compras de EJIE	Dirección general
G21-0104.201	Implementar en el proceso de calidad la metodología de 9 pasos para la normalización y mejora continua de los servicios establecida en el catálogo Batera	Calidad
G21-0104.202	Recoger en el PGQ2021 las actividades de normalización y mejora continua para los servicios de 'Telefonía IP', 'laas', 'Hosting' y 'Elkarlan'	Calidad
G21-0104.203	Desplegar las actividades de normalización y mejora continua para los servicios de 'Telefonía IP', 'laas', 'Hosting' y 'Elkarlan' según PGQ2021	Calidad

Ficha de objetivo 2021

G21-0105

Objetivo: Adecuar el sistema de gestión

Descripción: Incorporar en los sistemas de gestión de la calidad y la seguridad los nuevos requisitos derivados del Plan Estratégico TIC (PETIC)

Indicador	Descripción	Responsable
N/A	N/A	N/A

Tarea	Descripción	Responsable
G21-0105.101	Incorporar auditorías específicas ISO9001 para los servicios de 'Proyectos tecnológicos', 'Comunicaciones móviles', 'Telefonía IP', 'Hosting', 'IaaS' y 'Elkarlan' en el plan de auditorías ISO9001	Calidad
G21-0105.102	Desplegar las acciones derivadas de las auditorías ISO9001 específicas para los servicios de 'Proyectos tecnológicos', 'Comunicaciones móviles', 'Telefonía IP', 'Hosting', 'IaaS' y 'Elkarlan' en el plan de acciones derivadas	Calidad
G21-0105.103	Incorporar los resultados de los servicios de 'Proyectos tecnológicos', 'Comunicaciones móviles', 'Telefonía IP', 'Hosting', 'IaaS' y 'Elkarlan' en la revisión por la dirección del sistema de gestión de la calidad	Calidad
G21-0105.104	Establecer una hoja de ruta para incorporar los los servicios de 'Proyectos tecnológicos', 'Comunicaciones móviles', 'Telefonía IP', 'Hosting', 'IaaS' y 'Elkarlan' al alcance del sistema de gestión de la calidad y al alcance de certificación ISO9001	Calidad
G21-0105.105	Actualizar la hoja de ruta del alcance del sistema de gestión de la calidad y de certificación ISO9001 a medida que se vayan incorporando nuevos servicios al catálogo de servicios	Calidad
G21-0105.201	Elaborar una hoja de ruta del alcance del sistema de gestión de la seguridad de la información y de certificación ISO27001 en base a los servicios del catálogo	Seguridad
G21-0105.202	Actualizar la hoja de ruta del alcance del sistema de gestión de la seguridad de la información y de certificación ISO27001 a medida que se vayan incorporando nuevos servicios al catálogo de servicios	Seguridad
G21-0105.301	Planificar una auditoría ISO22301 en un alcance relevante y desplegar un primer plan de acciones derivadas	Gestión de la continuidad
G21-0105.302	Elaborar una hoja de ruta del alcance del sistema de gestión de la continuidad (o su integración en el del SGSI) y de certificación ISO22301 en base a los servicios del catálogo	Gestión de la continuidad
G21-0105.303	Actualizar la hoja de ruta del alcance del sistema de gestión de la continuidad y de certificación ISO22301a medida que se vayan incorporando nuevos servicios al catálogo de servicios	Gestión de la continuidad

Marco estratégico 2024 (misión, visión, valores ...)



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN

Objetivos estratégicos y grupos de interés



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

Incrementar la
satisfacción de clientes

G21-0201

Asegurar el cumplimiento
de los niveles de servicio

G21-0202

Mejorar el desempeño de los
servicios

G21-0203

Evolucionar el catálogo de
servicios

G21-0204

Desplegar proyectos
estratégicos del Sector
Público Vasco

G21-0205



Objetivos

5



Metas

7



Iniciativas

23

Grupos de interés y procesos de despliegue

Grupos de interés



Gobierno Vasco

- Consejo de administración
- CETIC
- DTIC
- Empresas participadas



Clientes

- Entidades cliente
- Personas usuarias



Personas

- Personas



Proveedores

- Organizaciones proveedoras



Sociedad

- Medioambiente
- Entorno social

Procesos de despliegue



Procesos estratégicos

- Gestión del portafolio de servicios
- Control interno
- Calidad
- Gestión de la continuidad
- Gestión de la estrategia
- Gestión ambiental
- Gestión del compromiso con la sociedad
- Seguridad
- Innovación y vigilancia tecnológica



Procesos operativos

- Gestión de la disponibilidad
- Gestión de eventos
- Gestión de la asistencia técnica
- Gestión de cambios
- Gestión de configuración
- Gestión de la capacidad
- Gestión de despliegues
- Gestión de incidencias
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de problemas
- KZgunea
- Mantenimiento de aplicaciones
- Gestión de microinformática
- Proyectos de diseño y desarrollo de aplicaciones
- Gestión de las relaciones con clientes



Procesos de soporte

- Administración
- Gestión de activos software
- Gestión de personas
- Mantenimiento
- Soporte a desarrollo

Ficha de objetivo 2021

G21-0201

Objetivo: Incrementar la satisfacción de clientes

Descripción: Incrementar la satisfacción de las entidades cliente y personas usuarias, atendiendo a sus necesidades y expectativas de forma sistemática y sostenible

Indicador	Descripción	Responsable
E24-I102	Índice de satisfacción general de las entidades cliente $\geq 7,72$	Gestión de la estrategia
E24-I201	Promedio de la satisfacción de clientes con los diferentes servicios $\geq 7,79$	Gestión de las relaciones con clientes
E24-I202	Calificación de promotores neta o Net Promoter Score (NPS) $\geq +29,26\%$	Gestión de las relaciones con clientes

Tarea	Descripción	Responsable
N/A	N/A	N/A

Ficha de objetivo 2021

G21-0202

Objetivo: Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio

Descripción: Desarrollar el proceso de gestión de niveles de servicio para garantizar el adecuado establecimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) y el despliegue de acciones de mejora de los servicios

Metas:

Indicador	Descripción	Responsable
E24-I203	Cumplimiento del 100% de los ANS de los servicios del catálogo	Gestión de niveles de servicio
E24-I204	Porcentaje de servicios del catálogo con Plan de calidad de servicio \geq 20%	Gestión de niveles de servicio

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G21-0202.101	Adecuar los ANS del servicio de telefonía móvil a la realidad del servicio	Gestión de niveles de servicio
G21-0202.201	Implementar el indicador de porcentaje de servicios del catálogo con Plan de calidad de servicio en el proceso de gestión del portafolio de servicios	Gestión de niveles de servicio
G21-0202.301	Verificar que el proceso de gestión de los niveles de servicio consolida el nivel de madurez 'establecido' (nivel 3) o superior tras la auditoría interna 2021	Gestión de niveles de servicio

Ficha de objetivo 2021

G21-0203

Objetivo: Mejorar el desempeño de los servicios

Descripción: Mejorar el desempeño de los servicios en base a la normalización de su gestión según los requisitos ISO20000-1 o UNE93200 según sea aplicable

Indicador	Descripción	Responsable
E24-I205	Servicios certificados ISO20000/UNE93200 \geq 6%	Calidad
E24-I206	Porcentaje de servicios del catálogo con ANS \geq 33,33%	Gestión del portafolio de servicios

Tarea	Descripción	Responsable
G21-0203.101	Implementar el indicador de porcentaje de servicios certificados en ISO20000/UNE93200 en el proceso de calidad	Calidad
G21-0203.201	Implementar el indicador de porcentaje de servicios con ANS en el proceso de gestión del portafolio de servicios	Gestión del portafolio de servicios
G21-0203.301	Despliegue de un plan de mejora del servicio de puesto de usuario	Gestión del portafolio de servicios
G21-0203.401	Diseñar e implementar un informe de seguimiento normalizado de servicios para todos los clientes	Gestión de las relaciones con clientes

Ficha de objetivo 2021

G21-0204

Objetivo: Evolucionar el catálogo de servicios

Descripción: Desarrollar el proceso de gestión del portfolio de servicio para garantizar la adecuada evolución del catálogo de servicios en base a los requisitos del PETIC

Indicador	Descripción	Responsable
N/A	N/A	N/A

Tarea	Descripción	Responsable
G21-0204.101	Análisis de los nuevos servicios convergentes incorporados en el Catálogo de Servicios Batera	Gestión del portfolio de servicios
G21-0204.102	Identificación de las necesidades a cubrir para poder ofrecer los nuevos servicios convergentes requeridos por el Catálogo de Servicios Batera	Gestión del portfolio de servicios
G21-0204.103	Definición de los proyectos de provisión a realizar por parte de EJIE para poder ofrecer los nuevos servicios convergentes requeridos por el Catálogo de Servicios Batera	Gestión del portfolio de servicios
G21-0204.104	Ejecución de los proyectos de provisión requeridos para para poder ofrecer los nuevos servicios convergentes requeridos por el Catálogo de Servicios Batera	Gestión del portfolio de servicios
G21-0204.105	Habilitar el presupuesto y la contratación requeridos para poder abordar los proyectos encargados a EJIE en el PETIC en 2022 y siguientes, así como los responsables de los mismos	Dirección general
G21-0204.106	Implementar el indicador del proceso de gestión del portfolio de servicios 'Porcentaje de proyectos de provisión finalizados con éxito' con un objetivo del 25% en 2021 y asociado al proyecto '2.1.2 Diseño y ejecución de los proyectos de provisión asociados al Catálogo de Servicios Batera'	Gestión del portfolio de servicios
G21-0204.201	Publicar la información documentada necesaria para llevar a cabo el proceso de gestión del portfolio de servicios	Gestión del portfolio de servicios
G21-0204.301	Análisis de los nuevos servicios no convergentes solicitados en el Catálogo de Servicios Batera	Gestión del portfolio de servicios
G21-0204.302	Identificación de las necesidades a cubrir para poder ofrecer los nuevos servicios no convergentes solicitados por el Catálogo de Servicios Batera	Gestión del portfolio de servicios
G21-0204.303	Definición de los proyectos de provisión a realizar por parte de EJIE para poder ofrecer los nuevos servicios no convergentes solicitados por el Catálogo de Servicios Batera	Gestión del portfolio de servicios
G21-0204.304	Ejecución de los proyectos de provisión requeridos para para poder ofrecer los nuevos servicios no convergentes solicitados por el Catálogo de Servicios Batera	Gestión del portfolio de servicios

Ficha de objetivo 2021

G21-0205

Objetivo: Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco

Descripción: Identificar en cada plan de gestión los proyectos estratégicos del Sector Público Vasco y desplegarlos adecuadamente

Indicador	Descripción	Responsable
N/A	N/A	N/A

Tarea	Descripción	Responsable
G21-0205.101	Implementar el indicador del proceso de gestión del portafolio de servicios 'Porcentaje de servicios TIC normalizados con la metodología de normalización y mejora continua' con un objetivo del 15% en 2021 y asociado al proyecto '2.1.1 Formalización del Catálogo de servicios Batera y definición de su modelo de gestión y seguimiento'	Gestión del portafolio de servicios
G21-0205.102	Implementar el indicador del proceso de gestión de proyectos tecnológicos 'Porcentaje de proyectos de convergencia finalizados con éxito' con un objetivo del 10% en 2021 y asociado al proyecto '2.1.3 Diseño y ejecución del plan de proyectos de convergencia asociados al Catálogo de Servicios Batera'	Gestión de proyectos tecnológicos (proceso en definición)
G21-0205.103	Implementar en el proceso de calidad la metodología de 9 pasos para la normalización y mejora continua de los servicios establecida en el catálogo Batera	Calidad
G21-0205.104	Recoger en el PGQ2021 las actividades de normalización y mejora continua para los servicios de 'Telefonía IP', 'IaaS', 'Hosting' y 'Elkarlan'	Calidad
G21-0205.105	Desplegar las actividades de normalización y mejora continua para los servicios de 'Telefonía IP', 'IaaS', 'Hosting' y 'Elkarlan' según PGQ2021	Calidad

Marco estratégico 2024 (misión, visión, valores ...)



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN

Objetivos estratégicos y grupos de interés



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

Incrementar la satisfacción de las personas de la organización

G21-0301

Asegurar la salud y el bienestar laboral

G21-0302

Asegurar la disponibilidad de las competencias clave

G21-0303

Normalizar la modalidad de teletrabajo

G21-0304

Reducir los conflictos inter-área

G21-0305



Objetivos

5



Metas

10



Iniciativas

4

Grupos de interés y procesos de despliegue

Grupos de interés



Gobierno Vasco

- Consejo de administración
- CETIC
- DTIC
- Empresas participadas



Clientes

- Entidades cliente
- Personas usuarias



Personas

- Personas



Proveedores

- Organizaciones proveedoras



Sociedad

- Medioambiente
- Entorno social

Procesos de despliegue



Procesos estratégicos

- Gestión del portafolio de servicios
- Control interno
- Calidad
- Gestión de la continuidad
- **Gestión de la estrategia**
- Gestión ambiental
- Gestión del compromiso con la sociedad
- Seguridad
- Innovación y vigilancia tecnológica



Procesos operativos

- Gestión de la disponibilidad
- Gestión de eventos
- Gestión de la asistencia técnica
- Gestión de cambios
- Gestión de configuración
- Gestión de la capacidad
- Gestión de despliegues
- Gestión de incidencias
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de problemas
- KZgunea
- Mantenimiento de aplicaciones
- Gestión de microinformática
- Proyectos de diseño y desarrollo de aplicaciones
- Gestión de las relaciones con clientes



Procesos de soporte

- Administración
- Gestión de activos software
- **Gestión de personas**
- Mantenimiento
- Soporte a desarrollo

Ficha de objetivo 2021

G21-0301

Objetivo: Incrementar la satisfacción de las personas de la organización

Descripción: Incrementar la satisfacción de las personas, atendiendo a sus necesidades y expectativas de forma sistemática y sostenible

Metas:

Indicador	Descripción	Responsable
E24-I103	Índice de satisfacción general de las personas de la organización $\geq 7,33$	Gestión de la estrategia

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
N/A	N/A	N/A

Ficha de objetivo 2021

G21-0302

Objetivo: Asegurar la salud y el bienestar laboral

Descripción: Mejorar la salud y bienestar laboral de las personas mediante el despliegue del sistema de gestión conforme a los requisitos de la ISO45001 así como los de otras normas y modelos de referencia aplicables

Metas:

Indicador	Descripción	Responsable
E24-I301	Cumplimiento de objetivos de salud laboral $\geq 59,85\%$	Gestión de personas
E24-I302	Incumplimiento de objetivos del plan de igualdad $\leq 10\%$	Gestión de personas
E24-I303	Absentismo por enfermedad y accidente $\leq 3,5\%$	Gestión de personas

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
N/A	N/A	N/A

Ficha de objetivo 2021

G21-0303

Objetivo: Asegurar la disponibilidad de las competencias clave

Descripción: Identificar y asegurar la disponibilidad de las competencias clave, desplegar los planes de formación y comunicación, y las acciones derivadas de las evaluaciones de desempeño anuales

Metas:

Indicador	Descripción	Responsable
E24-I304	Eficacia de las acciones formativas $\geq 95\%$	Gestión de personas
E24-I305	Eficacia de la evaluación de los criterios competenciales $\geq 95\%$	Gestión de personas
E24-I306	Eficacia de las acciones derivadas de la evaluación de desempeño $\geq 95\%$	Gestión de personas
E24-I307	Eficacia del plan de formación $\geq 85\%$	Gestión de personas
E24-I308	Competencia liderazgo ≥ 4	Gestión de personas
E24-I309	Cumplimiento plan de comunicación $\geq 85\%$	Gestión de personas

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G21-0303.101	Identificar los diferentes perfiles requeridos por el modelo de gobernanza del PETIC y los candidatos disponibles en la organización	Dirección general

Ficha de objetivo 2021

G21-0304

Objetivo: Normalizar la modalidad de teletrabajo

Descripción: Identificar los puntos fuertes y áreas de mejora de la modalidad de teletrabajo y desplegar los planes de normalización necesarios

Metas:

Indicador	Descripción	Responsable
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G21-0304.101	Acordar con la parte social las condiciones de normalización del teletrabajo	Dirección general
G21-0304.102	Diseñar y desplegar un plan de normalización del teletrabajo	Dirección general

Ficha de objetivo 2021

G21-0305

Objetivo: Reducir los conflictos inter-área

Descripción: Revisar los resultados de la iniciativa de resolución de conflictos inter-área (COCINA) y desplegar un plan de acción para las acciones identificadas

Metas:

Indicador	Descripción	Responsable
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G21-0305.101	Diseñar y desplegar un plan de acción en base a las conclusiones de la iniciativa COCINA	Dirección general

Marco estratégico 2024 (misión, visión, valores ...)



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN

Objetivos estratégicos y grupos de interés



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

G21-0401

Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social

G21-0402

Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social

G21-0403

Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales

G21-0404



Objetivos

4



Metas

4



Iniciativas

3

Grupos de interés y procesos de despliegue

Grupos de interés



Gobierno Vasco

- Consejo de administración
- CETIC
- DTIC
- Empresas participadas



Clientes

- Entidades cliente
- Personas usuarias



Personas

- Personas



Proveedores

- Organizaciones proveedoras



Sociedad

- Medioambiente
- Entorno social

Procesos de despliegue



Procesos estratégicos

- Gestión del portafolio de servicios
- Control interno
- Calidad
- Gestión de la continuidad
- Gestión de la estrategia
- Gestión ambiental
- Gestión del compromiso con la sociedad
- Seguridad
- Innovación y vigilancia tecnológica



Procesos operativos

- Gestión de la disponibilidad
- Gestión de eventos
- Gestión de la asistencia técnica
- Gestión de cambios
- Gestión de configuración
- Gestión de la capacidad
- Gestión de despliegues
- Gestión de incidencias
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de problemas
- KZgunea
- Mantenimiento de aplicaciones
- Gestión de microinformática
- Proyectos de diseño y desarrollo de aplicaciones
- Gestión de las relaciones con clientes



Procesos de soporte

- Administración
- Gestión de activos software
- Gestión de personas
- Mantenimiento
- Soporte a desarrollo

Ficha de objetivo 2021

G21-0401

Objetivo: Reducir nuestro impacto medioambiental

Descripción: Reducir nuestro impacto ambiental mediante el despliegue del sistema de gestión ambiental y energético conforme a los requisitos de la ISO14001 e ISO 50001 así como los de otras normas y modelos de referencia aplicables

Metas:

Indicador	Descripción	Responsable
E24-I401	Ratio PUE \leq 1,61	Mantenimiento
E24-I402	Huella de carbono \leq 1,93	Gestión ambiental

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
N/A	N/A	N/A

Ficha de objetivo 2021

G21-0402

Objetivo: Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social

Descripción: Renovar y cumplir el compromiso con el entorno social actualizando el compromiso y desplegando los planes de acción para la sociedad anuales

Metas:

Indicador	Descripción	Responsable
E24-I401	Eficacia del despliegue del plan de acción para la sociedad $\geq 92,92$	Gestión del compromiso con la sociedad

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G21-0402.101	Renovar y cumplir el compromiso con el entorno social y desplegar los planes de acción para la sociedad 2021	Gestión del compromiso con la sociedad

Ficha de objetivo 2021

G21-0403

Objetivo: Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social

Descripción: Incrementar la satisfacción de entorno social, atendiendo a sus necesidades y expectativas de forma sistemática y sostenible

Metas:

Indicador	Descripción	Responsable
E24-I105	Índice de satisfacción general de las entidades del entorno social ≥ 8	Gestión de la estrategia

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
N/A	N/A	N/A

Ficha de objetivo 2021

G21-0404

Objetivo: Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales

Descripción: Sistematizar el despliegue de un plan de redes sociales

Metas:

Indicador	Descripción	Responsable
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G21-0404.101	Diseño del proceso de imagen y comunicación y publicación en el mapa de procesos de EJIE	Imagen y comunicación (proceso en definición)
G21-0404.201	Despliegue del plan de redes sociales	Imagen y comunicación (proceso en definición)

Marco estratégico 2024 (misión, visión, valores ...)

 Detalle del eje ESTRATEGIA

 Detalle del eje CLIENTES

 Detalle del eje PERSONAS

 Detalle del eje SOCIEDAD

 **Detalle del eje INNOVACIÓN**

Objetivos estratégicos y grupos de interés



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

G21-0501

Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave

G21-0502

Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación

G21-0503

Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos

G21-0504



Objetivos

4



Metas

5



Iniciativas

2

Grupos de interés y procesos de despliegue

Grupos de interés



Gobierno Vasco

- Consejo de administración
- CETIC
- DTIC
- Empresas participadas



Clientes

- Entidades cliente
- Personas usuarias



Personas

- Personas



Proveedores

- Organizaciones proveedoras



Sociedad

- Medioambiente
- Entorno social

Procesos de despliegue



Procesos estratégicos

- Gestión del portafolio de servicios
- Control interno
- Calidad
- Gestión de la continuidad
- Gestión de la estrategia
- Gestión ambiental
- Gestión del compromiso con la sociedad
- Seguridad
- Innovación y vigilancia tecnológica



Procesos operativos

- Gestión de la disponibilidad
- Gestión de eventos
- Gestión de la asistencia técnica
- Gestión de cambios
- Gestión de configuración
- Gestión de la capacidad
- Gestión de despliegues
- Gestión de incidencias
- Gestión de niveles de servicio



Procesos de soporte

- Administración
- Gestión de activos software
- Gestión de personas
- Mantenimiento
- Soporte a desarrollo

Ficha de objetivo 2021

G21-0501

Objetivo: Capacitar la mejora de los procesos y servicios mediante la innovación

Descripción: Desplegar los proyectos de innovación en los planes de innovación y vigilancia tecnológica anuales según las necesidades de los procesos y los servicios

Indicador	Descripción	Responsable
E24-I501	Eficacia de los proyectos de innovación $\geq 85\%$	Innovación y vigilancia tecnológica
E24-I502	Porcentaje de proyectos de innovación relacionados con la mejora de procesos o servicios $\geq 1\%$	Innovación y vigilancia tecnológica

Tarea	Descripción	Responsable
G21-0501.101	Implementar el indicador de 'Porcentaje de proyectos de innovación relacionados con la mejora de procesos o servicios' en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica	Innovación y vigilancia tecnológica

Ficha de objetivo 2021

G21-0502

Objetivo: Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave

Descripción: Desplegar las pruebas de concepto en los planes de innovación y vigilancia tecnológica anuales según las necesidades de los procesos y los servicios

Indicador	Descripción	Responsable
E24-I503	Porcentaje de pruebas de concepto realizadas \geq 85%	Innovación y vigilancia tecnológica
E24-I504	Porcentaje de pruebas de concepto relacionados con la mejora de procesos o servicios \geq 1%	Innovación y vigilancia tecnológica

Tarea	Descripción	Responsable
G21-0502.101	Implementar el indicador de 'Porcentaje de pruebas de concepto relacionados con la mejora de procesos o servicio' en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica	Innovación y vigilancia tecnológica

Ficha de objetivo 2021

G21-0503

Objetivo: Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación

Descripción: Desplegar la difusión del conocimiento adquirido en los planes innovación y vigilancia tecnológica anuales

Metas:

Indicador	Descripción	Responsable
E24-I505	Porcentaje de difusiones de conocimiento realizadas \geq 70%	Innovación y vigilancia tecnológica

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G21-0503.101	Implementar el indicador de 'Porcentaje de difusiones de conocimiento realizadas' en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica	Innovación y vigilancia tecnológica

Ficha de objetivo 2021

G21-0504

Objetivo: Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos

Descripción: Sistematizar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica

Metas:

Indicador	Descripción	Responsable
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G21-0504.101	Analizar, diseñar e implementar una sistemática que asegure el desarrollo y evolución de productos innovadores estratégicos	Innovación y vigilancia tecnológica
G21-0504.102	Integrar en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica la sistemática de desarrollo y evolución de productos innovadores estratégicos	Innovación y vigilancia tecnológica

Marco estratégico 2024 (misión, visión, valores ...)



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN

Eskerrik asko zuen arretagatik
Gracias por vuestra atención

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