

PG2023

Plan de gestión 2023 v1.1

Junio de 2023



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Realizado por: Asier Ares

Aprobado por: Asier Sáez de Bikuña

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

Despliegue del plan de gestión por áreas

Detalle de los indicadores estratégicos

- **Los componentes del plan de gestión que se recogen del plan estratégico son:**
 - **Misión:** Razón de ser de la organización
 - **Visión:** Imagen deseada de la organización teniendo en cuenta a todos los grupos de interés y la realidad en la que está inmersa
 - **Valores:** Convicción de la organización en cuanto a preferir cierto estado de cosas por encima de otros
 - **Ejes estratégicos:** Ámbito de actuación prioritario para la consecución de los objetivos estratégicos
 - **Grupos de interés:** Todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial y, por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente su desarrollo
 - **Mapa de procesos:** Representación de los procesos de la organización y sus interrelaciones, organizados en base a sus características como estratégicos, operativos o de soporte; y que permiten el despliegue de los diferentes ejes estratégicos
 - **Objetivos estratégicos:** Reto que va a marcar la estrategia de la organización a medio plazo

- **Estos componentes se complementan en el plan de gestión con:**
 - **Metas:** Objetivos cuantitativos para cada uno de los indicadores del cuadro de mando estratégico aplicables en el periodo a los sistemas ya desplegados en la organización mediante los procesos y sus correspondientes planes de acción
 - **Iniciativas:** Proyectos requeridos para alcanzar los objetivos seleccionados para el ciclo de gestión siguiendo las estrategias propuestas en el plan estratégico



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



ESTRATEGIA



CLIENTES



PERSONAS



SOCIEDAD



INNOVACIÓN

23

Objetivos

5

5

5

4

4

39

Metas

13

7

10

4

5

36

Iniciativas

14

14

7

1

0

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

Despliegue del plan de gestión por áreas

Detalle de los indicadores estratégicos

Objetivos estratégicos



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



Objetivos

5



Metas

14



Iniciativas

13

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



Procesos de soporte

- Administración
- Contratación
- Gestión de activos software
- Gestión de personas
- Imagen y comunicación
- Mantenimiento
- Soporte a desarrollo
- Sistemas internos

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

Indicador	Descripción	Origen
E24-I101	Índice de satisfacción general del consejo de administración ≥ 8 (max.)	Gestión avanzada
E24-I102	Índice de satisfacción general de las entidades cliente $\geq 7,65$ (Δ)	Gestión avanzada
E24-I103	Índice de satisfacción general de las personas de la organización $\geq 7,50$ (Δ)	Gestión avanzada
E24-I104	Índice de satisfacción general de las organizaciones proveedoras ≥ 8 (max.)	Gestión avanzada
E24-I105	Índice de satisfacción general de las entidades del entorno social ≥ 8 (max.)	Gestión avanzada
E24-I113	Grado de avance MGA $\geq 2,76$ (Δ)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O101.01	Análisis de los resultados del piloto de evaluación de satisfacción de personas usuarias en ServiceNow y despliegue al resto de servicios	Gestión avanzada
G23-O101.02	Desplegar la función de control interno y asesoría jurídica de la dirección general y del consejo de administración	Dirección general

Ficha de objetivo 2023

G23-O102

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	Origen
E24-I106	Porcentaje de incremento del presupuesto anual $\geq 9,07\%$ (∇)	Gestión avanzada
E24-I107	Porcentaje de inversión real en el ejercicio económico sobre el presupuestado $\leq 100\%$ (max.)	Administración y Personal
E24-I108	Mantenimiento del equilibrio presupuestario = 0,00€ (max.)	Administración y Personal

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O102.01	Rediseñar la gestión presupuestaria en base a los nuevos criterios de certificación de crédito para visibilizar de forma continua el estado presupuestario	Dirección general

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

Metas:

Indicador	Descripción	Origen
E24-I109	Índice de mejora continua $\geq 15\%$ (max.)	Gestión avanzada
E24-I110	Eficacia de procesos $\geq 78,69\%$ (Δ)	Gestión avanzada
E24-I111	Riesgos superiores al nivel asumido $\leq 0,62\%$ (Δ)	Gestión avanzada
E24-I112	Madurez de procesos $\geq 4,00$ (Δ)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O103.01	Evaluar el desempeño de los procesos del área de Gestión avanzada y tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de sus objetivos	Gestión avanzada
G23-O103.03	Evaluar el desempeño de los procesos del área de Soporte al negocio y tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de sus objetivos	Soporte al negocio
G23-O103.04	Evaluar el desempeño de los procesos del área de Servicios convergentes y tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de sus objetivos	Servicios convergentes
G23-O103.05	Evaluar el desempeño de los procesos del área de Administración y Personal y tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de sus objetivos	Administración y Personal
G23-O103.06	Revisar el mapa de procesos del área de Servicios convergentes e identificar los procesos necesarios para gestionar las actividades que ahora mismo no se encuentran englobadas en los procesos desplegados	Servicios convergentes
G23-O103.07	Revisar el mapa de procesos del área de Gobierno digital e identificar los procesos necesarios para gestionar las actividades que ahora mismo no se encuentran englobadas en los procesos desplegados	Gobierno digital

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	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O104.01	Despliegue de los cambios en el modelo de compras según diagnóstico realizado en 2021	Gestión avanzada
G23-O104.02	Revisar la organización de las áreas para asumir las ampliaciones de plantilla planificadas	Dirección general
G23-O104.03	Diseñar y desplegar un Modelo de Gobierno del Dato de EJIE adecuado a las necesidades de los diferentes procesos	Gestión avanzada

Ficha de objetivo 2023

G23-O105

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)

Metas:

Indicador	Descripción	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G22-O105.01	Desplegar las actividades de normalización, mejora continua y certificación para los servicios del catálogo de servicios	Gestión avanzada

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

Despliegue del plan de gestión por áreas

Detalle de los indicadores estratégicos

Objetivos estratégicos y grupos de interés



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



Objetivos

5



Metas

7



Iniciativas

14

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



Procesos de soporte

- Administración
- Contratación
- Gestión de activos software
- Gestión de personas
- Imagen y comunicación
- Mantenimiento
- Soporte a desarrollo
- Sistemas internos

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

Metas:

Indicador	Descripción	Origen
E24-I102	Índice de satisfacción general de las entidades cliente $\geq 7,64$ (Δ)	Soporte al negocio
E24-I201	Promedio de la satisfacción de clientes con los diferentes servicios $\geq 7,73$ (Δ)	Soporte al negocio
E24-I202	Calificación de promotores neta o Net Promoter Score (NPS) $\geq +17,76\%$ (∇)	Soporte al negocio

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./mín.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O201.01	Incorporar la gestión de reclamaciones en el CRM para normalizar la gestión de las relaciones con clientes	Soporte al negocio
G23-O201.02	Evaluar el desempeño de las acciones derivadas de la encuesta de satisfacción de clientes para alcanzar los objetivos de satisfacción establecidos	Soporte al negocio
G23-O201.03	Automatización del cruce de información entre facturas, servicios y encargos	Soporte al negocio

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	Origen
E24-I203	Cumplimiento del 100% de los ANS de los servicios del catalogo (max.)	Servicios convergentes
E24-I204	Porcentaje de servicios del catálogo con Plan de calidad de servicio \geq 15% (min.)	Servicios convergentes

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O202.01	Evaluar el desempeño de los ANS de los servicios responsabilidad del área de Servicios convergentes y desplegar las acciones necesarias para asegurar su cumplimiento	Servicios convergentes
G23-O202.02	Evaluar el desempeño de los ANS de los servicios responsabilidad del área de Soporte al negocio y desplegar las acciones necesarias para asegurar su cumplimiento	Soporte al negocio

Ficha de objetivo 2023

G23-O203

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	Origen
E24-I205	Servicios certificados ISO20000/UNE93200 \geq 5,56% (∇)	Gestión avanzada
E24-I206	Porcentaje de servicios del catálogo con ANS \geq 25,00% (min.)	Servicios convergentes

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

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

Ficha de objetivo 2023

G23-O204

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

Metas:

Indicador	Descripción	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

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

Ficha de objetivo 2023

G23-O205

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

Metas:

Indicador	Descripción	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O205.01	[PETIC 2.1.2] Diseño y ejecución de los proyectos de provisión asociados al Catálogo de Servicios Batera	Servicios convergentes
G23-O205.02	[PETIC 2.1.4] Implementación de una sistemática para la valoración de la experiencia de usuario de los servicios del Catálogo de Servicios Batera	Soporte al negocio
G23-O205.03	[PETIC 2.1.5] Actualización y difusión del Catálogo de Servicios TIC de EJIE	Soporte al negocio
G23-O205.04	[PETIC 2.3.1] Refuerzo de la seguridad en las comunicaciones	Servicios convergentes
G23-O205.05	[PETIC 2.4.1] Modernización de los CAU TIC del Sector Público Vasco	Soporte al negocio
G23-O205.06	[PETIC 2.4.2] Gestión del puesto de usuario (movilidad)	Servicios convergentes
G23-O205.07	[PETIC 3.2.1] Creación de un observatorio para la incorporación de nuevas tecnologías y servicios TIC	Gestión avanzada
G23-O205.08	[PETIC3.2.2] Implantación de una metodología para el fomento de la innovación tecnológica y la transformación digital en el Sector Público Vasco	Soporte al negocio

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

Despliegue del plan de gestión por áreas

Detalle de los indicadores estratégicos

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	Asegurar la salud y el bienestar laboral	Asegurar la disponibilidad de las competencias clave	Normalizar la modalidad de teletrabajo	Reducir los conflictos inter-área
G23-O301	G23-O302	G23-O303	G23-O304	G23-O305



Objetivos

5



Metas

10



Iniciativas

7

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



Procesos de soporte

- Administración
- Contratación
- Gestión de activos software
- **Gestión de personas**
- **Imagen y comunicación**
- Mantenimiento
- Soporte a desarrollo
- **Sistemas internos**

Ficha de objetivo 2023

G23-O301

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	Origen
E24-I103	Índice de satisfacción general de las personas de la organización $\geq 7,50$ (Δ)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

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

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	Origen
E24-I301	Cumplimiento de objetivos de salud laboral $\geq 70,00\%$ (min.)	Administración y Personal
E24-I302	Cumplimiento del plan de igualdad $\geq 90\%$ (max.)	Administración y Personal
E24-I303	Absentismo por enfermedad y accidente $\leq 3,22\%$ (∇)	Administración y Personal

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

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

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	Origen
E24-I304	Eficacia de las acciones formativas $\geq 95\%$ (max.)	Administración y Personal
E24-I305	Eficacia de la evaluación de los criterios competenciales $\geq 95\%$ (max.)	Administración y Personal
E24-I306	Eficacia de las acciones derivadas de la evaluación de desempeño $\geq 95\%$ (max.)	Administración y Personal
E24-I307	Eficacia del plan de formación $\geq 95\%$ (max.)	Administración y Personal
E24-I308	Competencia liderazgo ≥ 4 (max.)	Administración y Personal
E24-I309	Cumplimiento plan de comunicación $\geq 93,11\%$ (∇)	Administración y Personal

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O303.01	Análisis del impacto de la nueva ley de empleo público vasco y la planificación/despliegue de las acciones necesarias	Administración y Personal
G22-O303.02	Despliegue del proceso de ampliación de plantilla 2023 y la planificación de los correspondientes a 2024 y 2025	Administración y Personal

Ficha de objetivo 2023

G23-O304

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	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O304.01	Revisar el modelo de teletrabajo cuando se publique la legislación correspondiente por parte del Gobierno Vasco	Dirección general

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	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O305.01	Evaluar el desempeño de la carta de servicios internos del área de Gestión avanzada	Gestión avanzada
G23-O305.02	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	Soporte al negocio
G23-O305.03	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	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

Despliegue del plan de gestión por áreas

Detalle de los indicadores estratégicos

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

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



Objetivos

4



Metas

4



Iniciativas

1

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 peticiones
- Gestión de problemas
- KZgunea
- Mantenimiento de aplicaciones
- Gestión de microinformática
- Proyectos de diseño y desarrollo de aplicaciones
- Proyectos tecnológicos
- Gestión de las relaciones con clientes



Procesos de soporte

- Administración
- Contratación
- Gestión de activos software
- Gestión de personas
- Imagen y comunicación
- Mantenimiento
- Soporte a desarrollo
- Sistemas internos

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	Origen
E24-I401	Ratio PUE \leq 1,60 (∇)	Servicios convergentes
E24-I402	Huella de carbono \leq 1,75 (Δ)	Servicios convergentes

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O401.01	Diseñar un plan a largo plazo para asegurar el cumplimiento del Pacto Verde Europeo	Servicios convergentes

Ficha de objetivo 2023

G23-O402

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	Origen
E24-I401	Eficacia del despliegue del plan de acción para la sociedad $\geq 85,00\%$ (max.)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

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

Ficha de objetivo 2023

G23-O403

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

Indicador	Descripción	Origen
E24-I105	Índice de satisfacción general de las entidades del entorno social ≥ 8 (max.)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

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

Ficha de objetivo 2023

G23-O404

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

Descripción: Sistematizar el despliegue de un plan de redes sociales

Metas:

Indicador	Descripción	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

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

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

Despliegue del plan de gestión por áreas

Detalle de los indicadores estratégicos

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

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



Objetivos

4



Metas

5



Iniciativas

0

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 peticiones
- Gestión de problemas
- KZgunea
- Mantenimiento de aplicaciones
- Gestión de microinformática
- Proyectos de diseño y desarrollo de aplicaciones
- Proyectos tecnológicos
- Gestión de las relaciones con clientes



Procesos de soporte

- Administración
- Contratación
- Gestión de activos software
- Gestión de personas
- Imagen y comunicación
- Mantenimiento
- Soporte a desarrollo
- Sistemas internos

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

Metas:

Indicador	Descripción	Origen
E24-I501	Eficacia de los proyectos de innovación $\geq 85\%$ (max.)	Gestión avanzada
E24-I502	Porcentaje de proyectos de innovación relacionados con la mejora de procesos o servicios $\geq 50,00\%$ (max.)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

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

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 proceso y los servicios

Indicador	Descripción	Origen
E24-I503	Porcentaje de pruebas de concepto realizadas \geq 85% (max.)	Gestión avanzada
E24-I504	Porcentaje de pruebas de concepto relacionados con la mejora de procesos o servicios \geq 50% (max.)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

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

Ficha de objetivo 2023

G23-O503

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	Origen
E24-I505	Porcentaje de difusiones de conocimiento realizadas \geq 85% (max.)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

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

Ficha de objetivo 2023

G23-O504

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	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A

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

Despliegue del plan de gestión por áreas

Detalle de los indicadores estratégicos



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



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

Dirección general

G23-O101

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	Origen
N/A	N/A	N/A

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O101.02	Desplegar la función de control interno y asesoría jurídica de la dirección general y del consejo de administración	Dirección general

Dirección general

G23-O102

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	Origen
N/A	N/A	N/A

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O102.01	Rediseñar la gestión presupuestaria en base a los nuevos criterios de certificación de crédito para visibilizar de forma continua el estado presupuestario	Dirección general

Dirección general

G23-O104

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	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O104.02	Revisar la organización de las áreas para asumir las ampliaciones de plantilla planificadas	Dirección general

Dirección general

G23-O304

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	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O304.01	Revisar el modelo de teletrabajo cuando se publique la legislación correspondiente por parte del Gobierno Vasco	Dirección general

Dirección general

G23-O305

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	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O305.03	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	Dirección general



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

Gestión avanzada

G23-O101

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

Indicador	Descripción	Origen
E24-I101	Índice de satisfacción general del consejo de administración ≥ 8 (max.)	Gestión avanzada
E24-I102	Índice de satisfacción general de las entidades cliente $\geq 7,65$ (Δ)	Gestión avanzada
E24-I103	Índice de satisfacción general de las personas de la organización $\geq 7,50$ (Δ)	Gestión avanzada
E24-I104	Índice de satisfacción general de las organizaciones proveedoras ≥ 8 (max.)	Gestión avanzada
E24-I105	Índice de satisfacción general de las entidades del entorno social ≥ 8 (max.)	Gestión avanzada
E24-I113	Grado de avance MGA $\geq 2,76$ (Δ)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./mín.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O101.01	Análisis de los resultados del piloto de evaluación de satisfacción de personas usuarias en ServiceNow y despliegue al resto de servicios	Gestión avanzada

Gestión avanzada

G23-O102

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	Origen
E24-I106	Porcentaje de incremento del presupuesto anual $\geq 9,07\%$ (∇)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

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

Gestión avanzada

G23-O103

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	Origen
E24-I109	Índice de mejora continua $\geq 15\%$ (max.)	Gestión avanzada
E24-I110	Eficacia de procesos $\geq 78,69\%$ (Δ)	Gestión avanzada
E24-I111	Riesgos superiores al nivel asumido $\leq 0,62\%$ (Δ)	Gestión avanzada
E24-I112	Madurez de procesos $\geq 4,00$ (Δ)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O103.01	Evaluar el desempeño de los procesos del área de Gestión avanzada y tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de sus objetivos	Gestión avanzada

Gestión avanzada

G23-O104

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	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O104.01	Despliegue de los cambios en el modelo de compras según diagnóstico realizado en 2021	Gestión avanzada
G23-O104.03	Diseñar y desplegar un Modelo de Gobierno del Dato de EJIE adecuado a las necesidades de los diferentes procesos	Gestión avanzada

Gestión avanzada

G23-O105

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)

Metas:

Indicador	Descripción	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G22-O105.01	Desplegar las actividades de normalización, mejora continua y certificación para los servicios del catálogo de servicios	Gestión avanzada

Gestión avanzada

G23-O203

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

Metas:

Indicador	Descripción	Origen
E24-I205	Servicios certificados ISO20000/UNE93200 \geq 5,56% (∇)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

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

Gestión avanzada

G23-O205

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

Metas:

Indicador	Descripción	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O205.07	[PETIC 3.2.1] Creación de un observatorio para la incorporación de nuevas tecnologías y servicios TIC	Gestión avanzada

Gestión avanzada

G23-O301

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

Indicador	Descripción	Origen
E24-I103	Índice de satisfacción general de las personas de la organización $\geq 7,50$ (Δ)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

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

Gestión avanzada

G23-O305

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	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O305.01	Evaluar el desempeño de la carta de servicios internos del área de Gestión avanzada	Gestión avanzada

Gestión avanzada

G23-O402

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	Origen
E24-I401	Eficacia del despliegue del plan de acción para la sociedad $\geq 85,00\%$ (max.)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

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

Gestión avanzada

G23-O403

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

Indicador	Descripción	Origen
E24-I105	Índice de satisfacción general de las entidades del entorno social ≥ 8 (max.)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

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

Gestión avanzada

G23-O501

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 proceso y los servicios

Indicador	Descripción	Origen
E24-I501	Eficacia de los proyectos de innovación $\geq 85\%$ (max.)	Gestión avanzada
E24-I502	Porcentaje de proyectos de innovación relacionados con la mejora de procesos o servicios $\geq 50,00\%$ (max.)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

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

Gestión avanzada

G23-O502

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 proceso y los servicios

Metas:

Indicador	Descripción	Origen
E24-I503	Porcentaje de pruebas de concepto realizadas \geq 85% (max.)	Gestión avanzada
E24-I504	Porcentaje de pruebas de concepto relacionados con la mejora de procesos o servicios \geq 50% (max.)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

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

Gestión avanzada

G23-O503

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	Origen
E24-I505	Porcentaje de difusiones de conocimiento realizadas \geq 85% (max.)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

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



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

Soporte al negocio

G23-O103

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

Metas:

Indicador	Descripción	Origen
N/A	N/A	N/A

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O103.03	Evaluar el desempeño de los procesos del área de Soporte al negocio y tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de sus objetivos	Soporte al negocio
G23-O103.07	Revisar el mapa de procesos del área de Soporte al negocio e identificar los procesos necesarios para gestionar las actividades que ahora mismo no se encuentran englobadas en los procesos desplegados	Soporte al negocio

Soporte al negocio

G23-O201

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	Origen
E24-I102	Índice de satisfacción general de las entidades cliente $\geq 7,64$ (Δ)	Soporte al negocio
E24-I201	Promedio de la satisfacción de clientes con los diferentes servicios $\geq 7,73$ (Δ)	Soporte al negocio
E24-I202	Calificación de promotores neta o Net Promoter Score (NPS) $\geq +17,76\%$ (∇)	Soporte al negocio

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O201.01	Incorporar la gestión de reclamaciones en el CRM para normalizar la gestión de las relaciones con clientes	Soporte al negocio
G23-O201.02	Evaluar el desempeño de las acciones derivadas de la encuesta de satisfacción de clientes para alcanzar los objetivos de satisfacción establecidos	Soporte al negocio
G23-O201.03	Automatización del cruce de información entre facturas, servicios y encargos	Soporte al negocio

Soporte al negocio

G23-O202

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	Origen
N/A	N/A	N/A

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O202.02	Evaluar el desempeño de los ANS de los servicios responsabilidad del área de Soporte al negocio y desplegar las acciones necesarias para asegurar su cumplimiento	Soporte al negocio

Soporte al negocio

G23-O205

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

Metas:

Indicador	Descripción	Origen
N/A	N/A	N/A

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

G23-O205.02	[PETIC 2.1.4] Implementación de una sistemática para la valoración de la experiencia de usuario de los servicios del Catálogo de Servicios Batera	Soporte al negocio
G23-O205.03	[PETIC 2.1.5] Actualización y difusión del Catálogo de Servicios TIC de EJIE	Soporte al negocio
G23-O205.05	[PETIC 2.4.1] Modernización de los CAU TIC del Sector Público Vasco	Soporte al negocio
G23-O205.08	[PETIC3.2.2] Implantación de una metodología para el fomento de la innovación tecnológica y la transformación digital en el Sector Público Vasco	Soporte al negocio

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	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O305.02	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	Soporte al negocio



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

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

Metas:

Indicador	Descripción	Origen
N/A	N/A	N/A

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O103.04	Evaluar el desempeño de los procesos del área de Servicios convergentes y tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de sus objetivos	Servicios convergentes

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	Origen
E24-I203	Cumplimiento del 100% de los ANS de los servicios del catalogo (max.)	Servicios convergentes
E24-I204	Porcentaje de servicios del catálogo con Plan de calidad de servicio \geq 15% (min.)	Servicios convergentes

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O202.01	Evaluar el desempeño de los ANS de los servicios responsabilidad del área de Servicios convergentes y desplegar las acciones necesarias para asegurar su cumplimiento	Servicios convergentes

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

Metas:

Indicador	Descripción	Origen
E24-I206	Porcentaje de servicios del catálogo con ANS \geq 25,00% (min.)	Servicios convergentes

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

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

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

Metas:

Indicador	Descripción	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O205.01	[PETIC 2.1.2] Diseño y ejecución de los proyectos de provisión asociados al Catálogo de Servicios Batera	Servicios convergentes
G23-O205.04	[PETIC 2.3.1] Refuerzo de la seguridad en las comunicaciones	Servicios convergentes
G23-O205.06	[PETIC 2.4.2] Gestión del puesto de usuario (movilidad)	Servicios convergentes

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

Indicador	Descripción	Origen
E24-I401	Ratio PUE \leq 1,60 (∇)	Servicios convergentes
E24-I402	Huella de carbono \leq 1,75 (Δ)	Servicios convergentes

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O401.01	Diseñar un plan a largo plazo para asegurar el cumplimiento del Pacto Verde Europeo	Servicios convergentes



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

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	Origen
E24-I107	Porcentaje de inversión real en el ejercicio económico sobre el presupuestado $\leq 100\%$ (max.)	Administración y Personal
E24-I108	Mantenimiento del equilibrio presupuestario = 0,00€ (max.)	Administración y Personal

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

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

Administración y Personal

G23-O103

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

Metas:

Indicador	Descripción	Origen
N/A	N/A	N/A

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O103.05	Evaluar el desempeño de los procesos del área de Administración y Personal y tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de sus objetivos	Administración y Personal

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	Origen
E24-I301	Cumplimiento de objetivos de salud laboral $\geq 70,00\%$ (min.)	Administración y Personal
E24-I302	Cumplimiento del plan de igualdad $\geq 90\%$ (max.)	Administración y Personal
E24-I303	Absentismo por enfermedad y accidente $\leq 3,22\%$ (∇)	Administración y Personal

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

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

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	Origen
E24-I304	Eficacia de las acciones formativas $\geq 95\%$ (max.)	Administración y Personal
E24-I305	Eficacia de la evaluación de los criterios competenciales $\geq 95\%$ (max.)	Administración y Personal
E24-I306	Eficacia de las acciones derivadas de la evaluación de desempeño $\geq 95\%$ (max.)	Administración y Personal
E24-I307	Eficacia del plan de formación $\geq 95\%$ (max.)	Administración y Personal
E24-I308	Competencia liderazgo ≥ 4 (max.)	Administración y Personal
E24-I309	Cumplimiento plan de comunicación $\geq 93,11\%$ (∇)	Administración y Personal

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./mín.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G23-O303.01	Análisis del impacto de la nueva ley de empleo público vasco y la planificación/despliegue de las acciones necesarias	Administración y Personal
G22-O303.02	Despliegue del proceso de ampliación de plantilla 2023 y la planificación de los correspondientes a 2024 y 2025	Administración y Personal

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

Despliegue del plan de gestión por áreas

Detalle de los indicadores estratégicos

Ficha de indicador estratégico

E24-I101

Indicador: Índice de satisfacción general del consejo de administración

Descripción: Promedio de la satisfacción de las personas que componen el consejo de administración de EJIE

Seguimiento: Anual **Proceso:** Gestión de la estrategia

Fórmula:

- A. Grado de satisfacción de cada miembro del consejo de administración (1–10)
- B. Número de encuestas recogidas

$$I = \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	7	8

Ficha de indicador estratégico

E24-I102

Indicador: Índice de satisfacción general de las entidades cliente

Descripción: Promedio de la satisfacción general reflejada en las encuesta de satisfacción de las entidades cliente de EJIE

Seguimiento: Anual

Proceso: Gestión de la estrategia

Fórmula: A. Grado de satisfacción general de cada representante de entidad cliente (1-10)

B. Número de encuestas recogidas

$$I = \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	7	8

Ficha de indicador estratégico

E24-I103

Indicador: Índice de satisfacción general de las personas de la organización

Descripción: Promedio de la satisfacción general reflejada en las encuesta de satisfacción de las personas de EJIE

Seguimiento: Anual **Proceso:** Gestión de la estrategia

Fórmula:

- A. Grado de satisfacción general de cada persona (1–10)
- B. Número de encuestas recogidas

$$I = \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	7	8

Indicador: Índice de satisfacción general de las organizaciones proveedoras

Descripción: Promedio de la satisfacción general reflejada en las encuesta de satisfacción de las organizaciones proveedoras

Seguimiento: Anual

Proceso: Gestión de la estrategia

Fórmula: A. Grado de satisfacción general de cada representante de entidad proveedora (1–10)

B. Número de encuestas recogidas

$$I = \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	7	8

Ficha de indicador estratégico

E24-I105

Indicador: Índice de satisfacción general de las entidades del entorno social

Descripción: Promedio de la satisfacción general reflejada en las encuesta de satisfacción de las entidades del entorno social de EJIE

Seguimiento: Anual **Proceso:** Gestión de la estrategia

Fórmula:

- A. Grado de satisfacción general de cada representante de entidad del entorno social (1-10)
- B. Número de encuestas recogidas

$$I = \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	7	8

Ficha de indicador estratégico

E24-I106

Indicador: Porcentaje de incremento del presupuesto anual

Descripción: Porcentaje de incremento del importe total del presupuesto del año actual sobre el del año anterior

Seguimiento: Anual **Proceso:** Gestión de la estrategia

Fórmula:
A. Presupuesto del año en curso
B. Presupuesto del año anterior

$$I\% = \frac{A - B}{B} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Incremento del presupuesto del Gobierno Vasco	0%	15%

Ficha de indicador estratégico

E24-I107

Indicador: Porcentaje de inversión real en el ejercicio económico sobre el presupuestado

Descripción: Porcentaje de inversión real en el ejercicio económico sobre el presupuestado

Seguimiento: Trimestral

Proceso: Administración

Fórmula:

- A. Inversión real del año en curso
- B. Presupuesto de inversión del año en curso

$$I\% = \frac{A}{B} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
No superar	Media de los tres últimos años	100%	115%

Ficha de indicador estratégico

E24-I108

Indicador: Mantenimiento del equilibrio presupuestario

Descripción: Mantenimiento del equilibrio entre ingresos y gastos

Seguimiento: Trimestral

Proceso: Administración

Fórmula:
A. Ingresos del año en curso
B. Gastos del año en curso

$$I = A - B$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar	0 €	n/a	n/a

Indicador: Índice de mejora continua

Descripción: Diferencia entre los indicadores clave de proceso que mejoran resultados y los que lo empeoran, sin tener en cuenta los que se mantienen en el mismo resultado, y considerando los indicadores nuevos como indicadores que mejoran

Seguimiento: Trimestral **Proceso:** Calidad

Fórmula:

- A. Número de indicadores clave de proceso con objetivo establecido nuevos o que mejoran su resultado en relación al año anterior
- B. Número de indicadores clave de proceso con objetivo establecido que empeoran su resultado en relación al año anterior
- C. Número total de indicadores clave de proceso con objetivo establecido

$$I\% = \frac{A - B}{C} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	+0%	+15%

Ficha de indicador estratégico

E24-I110

Indicador: Eficacia de los procesos

Descripción: Porcentaje de indicadores clave de proceso que alcanzan los objetivos establecidos

Seguimiento: Semestral **Proceso:** Calidad

Fórmula:

- A. Número de indicadores clave de proceso que alcanzan los objetivos establecidos
- B. Número de indicadores clave de proceso con objetivos establecidos

$$I\% = \frac{A}{B} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	70%	85%

Indicador: Riesgos superiores al nivel asumido

Descripción: Porcentaje de riesgos identificados con nivel de riesgo superior al nivel asumido establecido en el plan de tratamiento de riesgos

Seguimiento: Semestral

Proceso: Seguridad

Fórmula:

- A. Número de riesgos con nivel superior al nivel asumido
- B. Número de riesgos identificado

$$I\% = \frac{A}{B} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	0,25%	1%

Ficha de indicador estratégico

E24-I112

Indicador: Madurez de procesos

Descripción: Promedio del nivel de madurez evaluado de los procesos recogidos en el mapa de procesos de EJIE

Seguimiento: Trimestral

Proceso: Calidad

Fórmula:

A. Nivel de madurez de cada proceso del mapa de procesos:

0. **Incompleto.** El proceso no se ha implementado adecuadamente o no es capaz de lograr un propósito claro
1. **Realizado.** El proceso se ha implementado y alcanza su propósito gracias a las personas que lo operan y a los medios a su alcance
2. **Gestionado.** El proceso se planifica, se monitoriza, y se ajusta cuando es necesario. Sus productos están adecuadamente establecidos, controlados y mantenidos
3. **Establecido.** El proceso gestionado se ha documentado e implementado eficazmente siguiendo los estándares definidos en la organización
4. **Predecible.** El desempeño de los objetivos del proceso se evalúa en base a sus indicadores clave. Las alertas y metas establecidas permiten la prevención de resultados no deseados
5. **En optimización.** El proceso es mejorado continuamente para satisfacer los objetivos de negocio presentes y futuros

B. Número de procesos del mapa de procesos

$$I = \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	3	4

Ficha de indicador estratégico

E24-I113

Indicador: Grado de avance MGA

Descripción: Evaluación ponderada de los niveles de evaluación de los elementos del modelo MGA

Seguimiento: Anual **Proceso:** Gestión de la estrategia

Fórmula: $I = (12*(E+C+P+R1+R2+R3)+7*(S+I+R4+R5))/100$

Los elementos de acción (E, C, P, S, I) se calculan por la media de las valoraciones de cada subelemento.

Los subelementos (E1-4, C1-4, P1-4, S1-2, I1-4, R1-5) se valoran 1, 2, 3 o 4 en función de su grado de avance básico, inicial, desarrollado o avanzado respectivamente según las directrices de evaluación del MGA.

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	2	3

Ficha de indicador estratégico

E24-I201

Indicador: Satisfacción de clientes con los diferentes servicios

Descripción: Promedio del índice de satisfacción obtenido para cada servicio

Seguimiento: Anual **Proceso:** Relaciones con clientes

Fórmula:
A. Índice de satisfacción de cada servicio encuestado (1-10)
B. Número de servicios encuestados

$$I = \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	7	8

Indicador: Calificación de promotores neta o Net Promoter Score (NPS)

Descripción: Diferencia entre el porcentaje de promotoras y el de detractoras entre las entidades cliente de EJIE ante la pregunta sobre la probabilidad de recomendar los servicios de EJIE a otras entidades

Seguimiento: Anual **Proceso:** Relaciones con clientes

Fórmula:

- A. Número de entidades promotoras (puntuación 9 o 10 en una escala de 10, o 5 en una escala de 5)
- B. Número de entidades detractoras (puntuación menor de 7 en una escala de 10, o menor de 4 en una escala de 5)
- C. Número total de entidades encuestadas

$$I\% = \frac{A - B}{C} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	+0%	+35%

Indicador: Cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS)

Descripción: Porcentaje de acuerdos de nivel de servicio establecidos en el catálogo de servicios que cumplen sus objetivos sobre el total de acuerdos de nivel de servicio establecidos

Seguimiento: Trimestral

Proceso: Gestión de niveles de servicio

Fórmula:

- A. Número de ANS cumplidos
- B. Número total de ANS establecidos en el catálogo de servicios

$$I\% = \frac{A}{B} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar	100%	n/a	n/a

Indicador: Servicios del catálogo con plan de calidad

Descripción: Porcentaje de servicios del catálogo con plan de calidad específico publicado. Los servicios de la categoría 'otros servicios' solo cuentan para el número total si tienen el plan de calidad publicado

Seguimiento: Anual **Proceso:** Gestión del portafolio de servicios

Fórmula:

- A. Número de servicios con plan de calidad específico publicado
- B. Número de servicios en la categoría de 'otros servicios' con plan de calidad específico publicado
- C. Número total de servicios no incluidos en la categoría de 'otros servicios'

$$I\% = \frac{A}{B + C} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	15%	50%

Ficha de indicador estratégico

E24-I205

Indicador: Servicios certificados ISO20000/UNE93200

Descripción: Porcentaje de servicios del catálogo certificados en las normas ISO20000 o UNE93200 según sea aplicable. Los servicios de la categoría 'otros servicios' solo cuentan para el número total si disponen de certificado

Seguimiento: Anual **Proceso:** Calidad

Fórmula:

- A. Número de servicios con certificados ISO20000 o UNE93200
- B. Número de servicios en la categoría de 'otros servicios' con certificados ISO20000 o UNE93200
- C. Número total de servicios no incluidos en la categoría de 'otros servicios' con plan de calidad publicado

$$I\% = \frac{A}{B + C} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	1%	50%

Indicador: Servicios del catálogo que disponen de ANS

Descripción: Porcentaje de servicios del catálogo que disponen de ANS o carta de servicios propia según sea aplicable. Los servicios de la categoría 'otros servicios' solo cuentan para el número total si disponen de ANS o carta de servicios

Seguimiento: Anual

Proceso: Gestión del portafolio de servicios

Fórmula:

- A. Número de servicios con ANS o carta de servicios propia
- B. Número de servicios en la categoría de 'otros servicios' ANS o carta de servicios propia
- C. Número total de servicios no incluidos en la categoría de 'otros servicios'

$$I\% = \frac{A}{B + C} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	25%	50%

Ficha de indicador estratégico

E24-I301

Indicador: Cumplimiento de objetivos de salud laboral

Descripción: Porcentaje de objetivos del plan de salud laboral que cumplen sus objetivos sobre el total de objetivos establecidos

Seguimiento: Anual

Proceso: Gestión de personas

Fórmula:

- A. Número de objetivos de salud laboral cumplidos
- B. Número total de objetivos de salud laboral establecidos

$$I\% = \frac{A}{B} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	70%	85%

Ficha de indicador estratégico

E24-I302

Indicador: Incumplimiento del plan de igualdad

Descripción: Porcentaje de acciones del plan de igualdad retrasadas sobre el total de acciones planificadas

Seguimiento: Trimestral

Proceso: Gestión de personas

Fórmula:

- A. Número de acciones del plan de igualdad retrasadas
- B. Número total de acciones del plan de igualdad

$$I\% = \frac{A}{B} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
No superar	Media de los tres últimos años	10%	15%

Ficha de indicador estratégico

E24-I303

Indicador: Absentismo por enfermedad o accidente

Descripción: Porcentaje de absentismo por enfermedad o accidente

Seguimiento: Anual **Proceso:** Gestión de personas

Fórmula: A. Porcentaje de absentismo según las reglas establecidas por RRHH (descripción pendiente de revisión)

$$I\% = A\%$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
No superar	Media de los tres últimos años	3%	5%

Ficha de indicador estratégico

E24-I304

Indicador: Eficacia de las acciones formativas

Descripción: Porcentaje de acciones formativas eficaces respecto al total de acciones formativas realizadas

Seguimiento: Trimestral

Proceso: Gestión de personas

Fórmula:

- A. Número de acciones formativas eficaces
- B. Número total de acciones formativas

$$I\% = \frac{A}{B} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	85%	95%

Ficha de indicador estratégico

E24-I305

Indicador: Eficacia de la evaluación de los criterios competenciales

Descripción: Porcentaje de criterios competenciales evaluados como eficaces sobre el total de criterios competenciales evaluados

Seguimiento: Anual **Proceso:** Gestión de personas

Fórmula:

- A. Número de criterios competenciales evaluados como eficaces
- B. Número total de criterios competenciales evaluados

$$I\% = \frac{A}{B} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	85%	95%

Ficha de indicador estratégico

E24-I306

Indicador: Eficacia de las acciones derivadas de la evaluación de desempeño

Descripción: Porcentaje de acciones derivadas de la evaluación de desempeño eficaces sobre el total de acciones derivadas de la evaluación de desempeño

Seguimiento: Anual **Proceso:** Gestión de personas

Fórmula:

- A. Número de acciones derivadas de la evaluación de desempeño eficaces
- B. Número total de acciones derivadas de la evaluación de desempeño

$$I\% = \frac{A}{B} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	85%	95%

Ficha de indicador estratégico

E24-I307

Indicador: Eficacia del plan de formación

Descripción: Porcentaje de acciones del plan de formación eficaces sobre el total de acciones del plan de formación

Seguimiento: Anual

Proceso: Gestión de personas

Fórmula:

- A. Número de acciones del plan de formación eficaces
- B. Número total de acciones del plan de formación

$$I\% = \frac{A}{B} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	85%	95%

Ficha de indicador estratégico

E24-I308

Indicador: Competencia de liderazgo

Descripción: Evaluación media de la competencia de liderazgo

Seguimiento: Anual

Proceso: Gestión de personas

Fórmula:

- A. Evaluación del liderazgo de cada persona evaluada
- B. Número total de evaluaciones realizadas

$$I = \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	3	4

Ficha de indicador estratégico

E24-I309

Indicador: Cumplimiento plan de comunicación

Descripción: Porcentaje de acciones de comunicación realizadas sobre el total de acciones de comunicación planificadas

Seguimiento: Anual

Proceso: Gestión de personas

Fórmula:

- A. Número de acciones de comunicación realizadas
- B. Número total de acciones de comunicación planificadas

$$I\% = \frac{A}{B} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	85%	95%

Ficha de indicador estratégico

E24-I401

Indicador: Ratio PUE

Descripción: Relación entre la potencia eléctrica productiva y la consumida

Seguimiento: Anual

Proceso: Gestión ambiental

Fórmula:
A. Potencia total consumida en el CPD
B. Potencia útil

$$I = \frac{A}{B}$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
No superar	Media de los tres últimos años	1,5	1,7

Ficha de indicador estratégico

E24-I402

Indicador: Huella de carbono

Descripción: Huella de carbono calculada en kilotoneladas de CO₂ al año

Seguimiento: Anual

Proceso: Gestión ambiental

Fórmula: A. Huella de carbono calculada según directrices del gestor ambiental (descripción pendiente de revisar)

$$I = A$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
No superar	Media de los tres últimos años	1,75	2,25

Ficha de indicador estratégico

E24-I403

Indicador: Eficacia del plan de acción social

Descripción: Eficacia del despliegue del plan de acción para la sociedad

Seguimiento: Trimestral **Proceso:** Gestión del compromiso con la sociedad

Fórmula:

- A. Número de acciones del plan de acción para la sociedad eficaces
- B. Número total de acciones del plan de acción para la sociedad

$$I\% = \frac{A}{B} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	70%	85%

Ficha de indicador estratégico

E24-I501

Indicador: Eficacia de los proyectos de innovación

Descripción: Eficacia del despliegue de los proyectos de innovación

Seguimiento: Trimestral

Proceso: Innovación y vigilancia tecnológica

Fórmula:

- A. Número de proyectos de innovación con riesgo bajo
- B. Número de proyectos de innovación con riesgo medio
- C. Número total de proyectos de innovación en el plan anual

$$I\% = \frac{A + 0,7 \times B}{C} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	70%	85%

Ficha de indicador estratégico

E24-I502

Indicador: Porcentaje de proyectos de innovación relacionados con la mejora de procesos o servicios

Descripción: Porcentaje de proyectos de innovación relacionados con la mejora de procesos o servicios

Seguimiento: Trimestral **Proceso:** Innovación y vigilancia tecnológica

Fórmula:

- A. Número de proyectos de innovación relacionados con la mejora de procesos o servicios
- B. Número total de proyectos de innovación en el plan anual

$$I\% = \frac{A}{B} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	1%	50%

Ficha de indicador estratégico

E24-I503

Indicador: Porcentaje de pruebas de concepto realizadas

Descripción: Porcentaje de pruebas de concepto realizadas sobre las planificadas

Seguimiento: Trimestral

Proceso: Innovación y vigilancia tecnológica

Fórmula:

- A. Número de pruebas de concepto realizadas
- B. Número total de pruebas de concepto planificadas

$$I\% = \frac{A}{B} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	70%	85%

Ficha de indicador estratégico

E24-I504

Indicador: Porcentaje de pruebas de concepto relacionadas con la mejora de procesos o servicios

Descripción: Porcentaje de pruebas de concepto relacionadas con la mejora de procesos o servicios

Seguimiento: Trimestral **Proceso:** Innovación y vigilancia tecnológica

Fórmula:

- A. Número de pruebas de concepto relacionadas con la mejora de procesos o servicios
- B. Número total de pruebas de concepto en el plan anual

$$I\% = \frac{A}{B} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	1%	50%

Ficha de indicador estratégico

E24-I505

Indicador: Porcentaje de difusiones de conocimiento realizadas

Descripción: Porcentaje de difusiones de conocimiento realizadas sobre el total de difusiones planificadas

Seguimiento: Trimestral

Proceso: Innovación y vigilancia tecnológica

Fórmula:

- A. Número de difusiones de conocimiento realizadas
- B. Número total de difusiones de conocimiento planificadas

$$I\% = \frac{A}{B} \times 100$$

Objetivo:

Reto	Meta	Rango inferior	Rango superior
Igualar o superar	Media de los tres últimos años	70%	85%

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

Despliegue del plan de gestión por áreas

Detalle de los indicadores estratégicos

Eskerrik asko zuen arretagatik
Gracias por vuestra atención

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