

PG2024

Plan de gestión 2024 – *2024ko Kudeaketa plana*

Versión 1.0 - Febrero 2024



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Realizado por: Asier Ares

Aprobado por: Asier Sáez de Vicuña

Resumen del estado de objetivos, metas e iniciativas



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN



ESTRATEGIA

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



CLIENTES

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



PERSONAS

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



SOCIEDAD

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



INNOVACIÓN

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



MISIÓN

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

Incrementar la satisfacción de los grupos de interés

Asegurar la sostenibilidad financiera

Mejorar el desempeño de los procesos

Incrementar la satisfacción de clientes

Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio

Mejorar el desempeño de los servicios

Incrementar la satisfacción de las personas de la organización

Asegurar la salud y el bienestar laboral

Asegurar la disponibilidad de las competencias clave

Reducir nuestro impacto medioambiental

Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social

Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social

Capacitar la mejora de los procesos y servicios mediante la innovación

Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave

Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación



VISIÓN

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

Adecuar la estructura orgánica y los procesos

Adecuar el sistema de gestión

Evolucionar el catálogo de servicios

Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco

Normalizar la modalidad de teletrabajo

Reducir los conflictos inter-área

Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales

Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos

VALORES



orientación a clientes
calidad
seguridad
innovación



compromiso
identidad
igualdad
trabajo en equipo



euskera
colaboración
sostenibilidad
transparencia

Elementos del PG2024 por eje estratégico



ESTRATEGIA



CLIENTES



PERSONAS



SOCIEDAD



INNOVACIÓN

23

Objetivos

5

5

5

4

4

36^{*}

Metas

13

7

10

4

5

20

Iniciativas

10

5

3

2

0

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

Elementos del PG2024 por área



DIRECCIÓN
GENERAL



GESTIÓN
AVANZADA



SOORTE
AL NEGOCIO



SERVICIOS
CONVERGENTES



ADMINISTRACIÓN
Y PERSONAL

23

Objetivos

5

14

5

5

4

36

Metas

0

17

3

5

11

20

Iniciativas

3

5

5

4

3

Resumen del estado de objetivos, metas e iniciativas



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN

Eje ESTRATEGIA

Metas e iniciativas



ESTRATEGIA

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

Incrementar la satisfacción
de los grupos de interés

G24-O101

Asegurar la sostenibilidad
financiera

G24-O102

Mejorar el desempeño de los
procesos

G24-O103

Adecuar la estructura
orgánica y los procesos

G24-O104

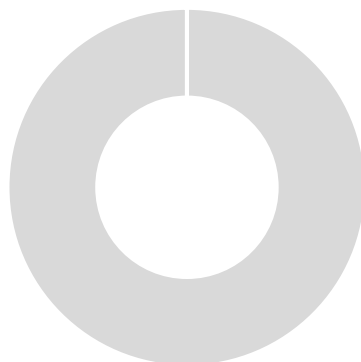
Adecuar el sistema de
gestión

G24-O105



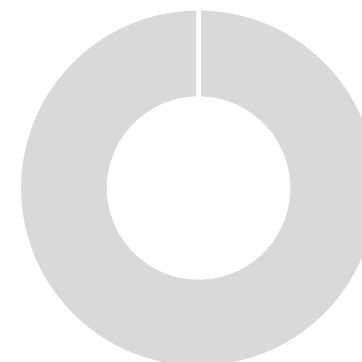
Metas

13



Iniciativas

10



Metas del plan de gestión

Objetivo	Indicador	Meta	Rango	Área responsable
G24-O101 Incrementar la satisfacción de los grupos de interés	E24-I101 Índice de satisfacción general del consejo de administración	≥ 8,00	7,00 8,00	Gestión avanzada / Gestión de la estrategia
	E24-I102 Índice de satisfacción general de las entidades cliente	≥ 7,61	7,00 8,00	Soporte al negocio / Relaciones con clientes
	E24-I103 Índice de satisfacción general de las personas de la organización	≥ 7,63	7,00 8,00	Gestión avanzada / Gestión de la estrategia
	E24-I104 Índice de satisfacción general de las organizaciones proveedoras	≥ 8,00	7,00 8,00	Gestión avanzada / Gestión de la estrategia
	E24-I105 Índice de satisfacción general de las entidades del entorno social	≥ 8,00	7,00 8,00	Gestión avanzada / Gestión de la estrategia
	E24-I113 Grado de avance MGA	≥ 2,80	2,00 3,00	Gestión avanzada / Gestión de la estrategia

Metas del plan de gestión

Objetivo	Indicador	Meta	Rango	Área responsable
G24-O102 Asegurar la sostenibilidad financiera	E24-I106 Porcentaje de incremento del presupuesto anual	\geq 15,00%	0,00% 15,00%	Gestión avanzada / Gestión de la estrategia
	E24-I107 Porcentaje de inversión real en el ejercicio económico sobre el presupuestado	\leq 100,00%	100,00% 115,00%	Administración y Personal / Administración
	E24-I108 Mantenimiento del equilibrio presupuestario	$=$ 0,00 €	N/A	Administración y Personal / Administración
G24-O103 Mejorar el desempeño de los procesos	E24-I109 Índice de mejora continua	\geq 15,00%	0,00% 15,00%	Gestión avanzada / Gestión de la calidad
	E24-I110 Eficacia de los procesos	\geq 81,18%	70,00% 85,00%	Gestión avanzada / Gestión de la calidad
	E24-I111 Riesgos superiores al nivel asumido	\leq 0,78%	0,25% 1,00%	Gestión avanzada / Seguridad
	E24-I113 Madurez de procesos	\geq 4,00	3 4	Gestión avanzada / Gestión de la calidad

Objetivo	Iniciativa	Resultados esperados	Área responsable
G24-O101 Incrementar la satisfacción de los grupos de interés	G24-O101.01 Revisión del proceso de control interno	Planteamiento revisado del proceso de Control interno y plan de despliegue del nuevo enfoque	Dirección general
G24-O102 Asegurar la sostenibilidad financiera	G24-O102.01 Automatizar el estado de ingresos y gastos	Informe dinámico del estado de ingresos y gastos desplegado en Batzordea o en una plataforma similar	Dirección general
G24-O103 Mejorar el desempeño de los procesos	G24-O103.01 Evaluar el desempeño de los procesos del área de Gestión avanzada y tomar las medidas para asegurar el cumplimiento de sus objetivos	Alcanzar un alto porcentaje de objetivos de los indicadores clave de proceso del Área	Gestión avanzada
	G24-O103.02 Evaluar el desempeño de los procesos del área de Soporte al negocio y tomar las medidas para asegurar el cumplimiento de sus objetivos	Alcanzar un alto porcentaje de objetivos de los indicadores clave de proceso del Área	Soporte al negocio
	G24-O103.03 Evaluar el desempeño de los procesos del área de Servicios convergentes y tomar las medidas para asegurar el cumplimiento de sus objetivos	Alcanzar un alto porcentaje de objetivos de los indicadores clave de proceso del Área	Servicios convergentes
	G24-O103.04 Evaluar el desempeño de los procesos del área de Administración y Personal y tomar las medidas para asegurar el cumplimiento de sus objetivos	Alcanzar un alto porcentaje de objetivos de los indicadores clave de proceso del Área	Administración y Personal
	G24-O103.04 Diseñar y desplegar los procesos necesarios para gestionar las actividades del Área de Servicios Convergentes	Analizar la viabilidad de los procesos de comunicaciones, plataformas, operación y logística y desplegar aquellos que sean oportunos	Servicios convergentes

Iniciativas del plan de gestión

Objetivo	Iniciativa	Resultados esperados	Área responsable
G24-O104 Adecuar la estructura orgánica y los procesos	G24-O104.01 Despliegue de los cambios en el modelo de compras según diagnóstico realizado en 2021	Herramienta de gestión de la contratación, Plan de contratación y procedimientos de racionalización desplegados	Gestión avanzada
	G24-O104.02 Despliegue de un Modelo de Gobierno del Dato de EJIE adecuado a las necesidades de los diferentes procesos	Modelo de Gobierno del Dato de EJIE desplegado	Gestión avanzada
G24-O105 Adecuar el sistema de gestión	G24-O105.01 Desplegar las actividades de normalización, mejora continua y certificación para los servicios del catálogo de servicios	Servicios de Voz, IaaS y Elkarlan normalizados y certificados según el plan de normalización	Gestión avanzada

Exposición al riesgo del plan de gestión



ESTRATEGIA

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

	Inicial	Previa	Actual	Controles establecidos
E24-O101 Incrementar la satisfacción de los grupos de interés	●	●	●	Ninguno adicional
E24-O101 Asegurar la sostenibilidad financiera	●	●	●	Ninguno adicional
E24-O101 Mejorar el desempeño de los procesos	●	●	●	RE24-OC.01 Verificar periódicamente que el desempeño de los procesos permite que la organización alcance los niveles de servicio planificados
E24-O101 Adecuar la estructura orgánica y los procesos	●	●	●	Ninguno adicional
E24-O101 Adecuar el sistema de gestión	●	●	●	Ninguno adicional

Resumen del estado de objetivos, metas e iniciativas



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD

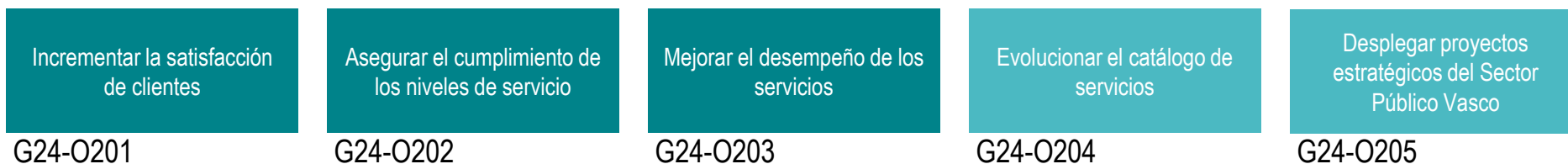


Detalle del eje INNOVACIÓN

Metas e iniciativas del plan de gestión

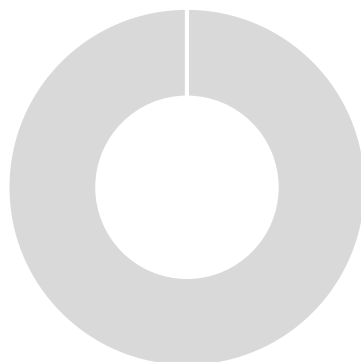


Facilitar la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía, garantizando la calidad, seguridad y continuidad de las TIC que los soportan, y alcanzar resultados satisfactorios en relación a las entidades cliente de nuestros servicios y sus personas usuarias



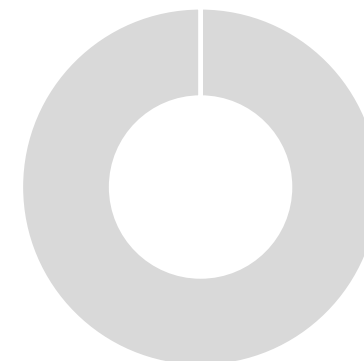
Metas

7



Iniciativas

5



Metas del plan de gestión

Objetivo	Indicador	Meta	Rango	Área responsable
G24-O201 Incrementar la satisfacción de los clientes	E24-I102 Índice de satisfacción general de las entidades cliente	≥ 7,61	7,00 8,00	Soporte al negocio / Relaciones con clientes
	E24-I201 Satisfacción de clientes con los diferentes servicios	≥ 7,77	7,00 8,00	Soporte al negocio / Relaciones con clientes
	E24-I202 Calificación de promotores neta o Net Promoter Score (NPS)	≥ 12,26%	0,00% 35,00%	Soporte al negocio / Relaciones con clientes
G24-O202 Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio	E24-I203 Cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS)	= 100,00%	N/A	Servicios convergentes / Gestión de niveles de servicio
	E24-I204 Servicios del catálogo con plan de calidad	≥ 15,94%	15,00% 50,00%	Servicios convergentes / Gestión del portfolio de servicios
G24-O203 Mejorar el desempeño de los servicios	E24-I205 Servicios certificados ISO20000/UNE93200	≥ 8,10%	1,00% 50,00%	Gestión avanzada / Gestión de la calidad
	E24-I206 Servicios del catálogo que disponen de ANS	≥ 25,07%	25,00% 50,00%	Servicios convergentes / Gestión del portfolio de servicios

Objetivo	Iniciativa	Resultados esperados	Área responsable
G24-O201 Incrementar la satisfacción de los clientes	G24-O201.01 Evaluar el desempeño de las acciones derivadas de la encuesta de satisfacción de clientes para alcanzar los objetivos de satisfacción establecidos	Objetivos de ISG de Clientes y NPS alcanzados	Soporte al negocio
G24-O202 Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio	G24-O202.01 Evaluar el desempeño de los ANS de los servicios responsabilidad del Área y desplegar las acciones necesarias	ANS de los servicios responsabilidad del Área alcanzados	Servicios convergentes
G24-O203 Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco	G24-O203.01 [PETIC 2.1.4] Implementación de una sistemática para la valoración de la experiencia de usuario de los servicios del Catálogo de Servicios Batera	Sistemática para la valoración de la experiencia de usuario de los servicios convergentes del Catálogo de Servicios de EJIE definida	Soporte al negocio
	G24-O203.02 [PETIC 2.4.1] Modernización de los CAU TIC del Sector Público Vasco	Revisión del alcance de la iniciativa del PETIC, adaptación al horizonte 2024 y despliegue de las acciones identificadas	Soporte al negocio
	G24-O203.03 [PETIC 3.2.1] Creación de un observatorio para la incorporación de nuevas tecnologías y servicios TIC	Herramienta para la gestión de la inteligencia competitiva desplegada	Gestión avanzada

Exposición al riesgo del plan de gestión



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

	Inicial	Previa	Actual	Controles establecidos
G24-O201 Incrementar la satisfacción de clientes				RE24-OC.02 Verificar periódicamente que se satisfacen adecuadamente las necesidades y expectativas de clientes
G24-O202 Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio				RE24-OC.03 Verificar periódicamente que se cumplen los acuerdos de nivel de servicio
G24-O203 Mejorar el desempeño de los servicios				Ninguno adicional
G24-O204 Evolucionar el catálogo de servicios				Ninguno adicional
G24-O205 Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco				RE24-OC.05 Verificar periódicamente que se participa adecuadamente en la estrategia del Sector Público Vasco

Resumen del estado de objetivos, metas e iniciativas



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN

Metas e iniciativas del plan de gestión



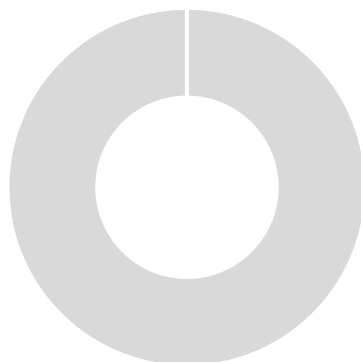
Mantener un equipo humano competente y comprometido con la estrategia de la organización para la eficiente prestación de los servicios con unas condiciones laborales avanzadas, y alcanzar resultados satisfactorios en relación a las personas de la organización

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
G24-O301	G24-O302	G24-O303	G24-O304	G24-O305



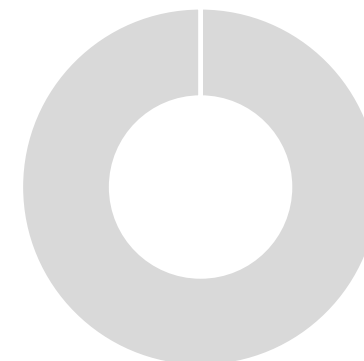
Metas

10



Iniciativas

3



Metas del plan de gestión

Objetivo	Indicador	Meta	Rango	Área responsable
G24-O301 Incrementar la satisfacción de las personas de la organización	E24-I103 Índice de satisfacción general de las personas de la organización	≥ 7,63	7,00 8,00	Gestión avanzada / Gestión de la estrategia
G24-O302 Asegurar la salud y el bienestar laboral	E24-I301 Cumplimiento de objetivos de salud laboral	≥ 70,00%	70,00% 80,00%	Administración y Personal / Gestión de personas
	E24-I302 Cumplimiento del plan de igualdad	≥ 90,00%	85,00% 90,00%	Administración y Personal / Gestión de personas
	E24-I303 Absentismo por enfermedad o accidente	≤ 3,69%	3,00% 5,00%	Administración y Personal / Gestión de personas
G24-O303 Asegurar la disponibilidad de las competencias clave	E24-I304 Eficacia de las acciones formativas	≥ 95,00%	85,00% 95,00%	Administración y Personal / Gestión de personas
	E24-I305 Eficacia de la evaluación de los criterios competenciales	≥ 95,00%	85,00% 95,00%	Administración y Personal / Gestión de personas
	E24-I306 Eficacia de las acciones derivadas de la evaluación de desempeño	≥ 95,00%	85,00% 95,00%	Administración y Personal / Gestión de personas

Metas del plan de gestión

Objetivo	Indicador	Meta	Meta	Área responsable
G24-O303 Asegurar la disponibilidad de las competencias clave	E24-I307 Eficacia del plan de formación	≥ 95,00%	85,00% 95,00%	Administración y Personal / Gestión de personas
	E24-I308 Competencia de liderazgo	≥ 3,00	3,00 4,00	Administración y Personal / Gestión de personas
	E24-I309 Cumplimiento plan de comunicación	≥ 85,00%	85,00% 95,00%	Administración y Personal / Gestión de personas

Iniciativas del plan de gestión

Objetivo	Iniciativa	Resultados esperados	Área responsable
G24-O303 Asegurar la disponibilidad de las competencias clave	G24-O303.01 Adaptación de la RPT de EJIE a los requisitos de perfilado lingüístico	Actualización de la RPT de EJIE con el perfil lingüístico actualizado y aprobación por parte del Consejo de administración	Administración y Personal
	G24-O303.02 Despliegue del proceso de ampliación de plantilla 2023 y la planificación de los correspondientes a 2024 y 2025	Proceso de ampliación 2024 llevado a cabo y planificación del de 2025	Administración y Personal
G24-O305 Reducir los conflictos inter-área	G24-O305.01 Mantener permanentemente a disposición de las personas de EJIE información adecuada sobre la organización	Puesta a disposición del personal la información actualizada de la organización de EJIE	Dirección general

Exposición al riesgo del plan de gestión



PERSONAS

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

	Inicial	Previa	Actual	Controles establecidos
G24-O301 Incrementar la satisfacción de las personas de la organización				Ninguno adicional
G24-O302 Asegurar la salud y el bienestar laboral				RE24-OC.06 Verificar periódicamente que se satisfacen adecuadamente los requisitos de salud y bienestar laboral
G24-O303 Asegurar la disponibilidad de las competencias clave				Ninguno adicional
G24-O304 Normalizar la modalidad de teletrabajo				Ninguno adicional
G24-O305 Reducir los conflictos inter-área				Ninguno adicional

Resumen del estado de objetivos, metas e iniciativas



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN

Metas e iniciativas del plan de gestión



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

G24-O401

Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social

G24-O402

Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social

G24-O403

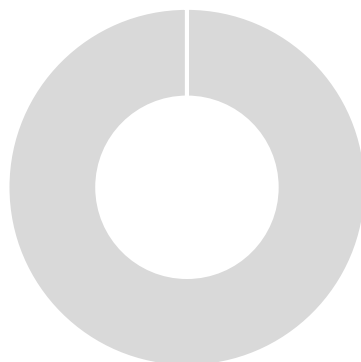
Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales

G24-O404



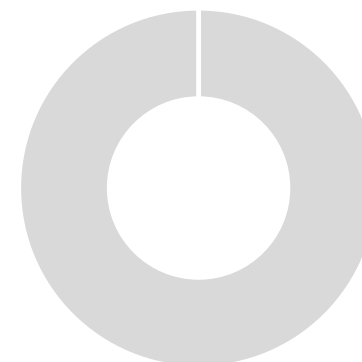
Metas

4



Iniciativas

2



Metas del plan de gestión

Objetivo	Indicador	Meta	Rango	Área responsable
G24-O401 Reducir nuestro impacto medioambiental	E24-I401 Ratio PUE	≥ 1,64	1,50 1,70	Servicios convergentes / Mantenimiento
	E24-I402 Huella de carbono	≥ 1,75	1,75 2,25	Servicios convergentes / Gestión ambiental
G24-O402 Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social	E24-I403 Eficacia del plan de acción social	≤ 85,00%	70,00% 85,00%	Gestión avanzada / Compromiso con la sociedad
G24-O403 Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social	E24-I405 Índice de satisfacción general de las entidades del entorno social	≥ 8,00	8,00 9,00	Gestión avanzada / Gestión de la estrategia

Iniciativas del plan de gestión

Objetivo	Iniciativa	Resultados esperados	Área responsable
G24-O401 Reducir nuestro impacto medioambiental	G24-O401.01 Despliegue del plan para el cumplimiento del Pacto Verde Europeo	Plan para el cumplimiento del Pacto Verde Europeo desplegado	Servicios convergentes
G24-O402 Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social	G24-O402.01 Revisar el proceso de Gestión de compromiso con la sociedad para adecuarlo al enfoque ODS y a la Agenda 2030	Proceso de Gestión del compromiso con la sociedad revisado	Gestión avanzada

Exposición al riesgo del plan de gestión



SOCIEDAD

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

	Inicial	Previa	Actual	Controles establecidos
G24-O401 Reducir nuestro impacto medioambiental	●	●	●	RE24-OC.07 Verificar periódicamente que se trata adecuadamente el crecimiento del ratio PUE
G24-O402 Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social	●	●	●	Ninguno adicional
G24-O403 Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social	●	●	●	Ninguno adicional
G24-O404 Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales	●	●	●	Ninguno adicional

Resumen del estado de objetivos, metas e iniciativas



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN

Metas e iniciativas del plan de gestión



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

G24-O501

Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave

G24-O502

Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación

G24-O503

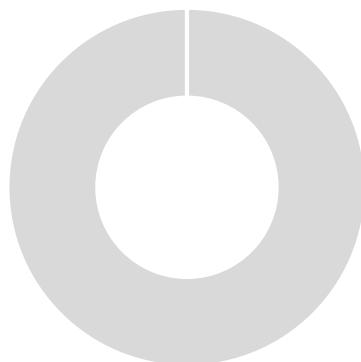
Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos

G24-O504



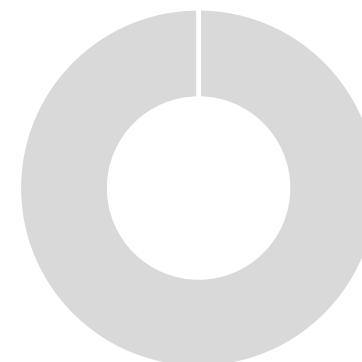
Metas

5



Iniciativas

0



Metas del plan de gestión

Objetivo	Indicador	Meta	Rango	Área responsable
G24-O501 Capacitar la mejora de los procesos y servicios mediante la innovación	E24-I501 Eficacia de los proyectos de innovación	≥ 85,00%	70,00% 85,00%	Gestión avanzada / Innovación y Vigilancia tecnológica
	E24-I502 Porcentaje de proyectos de innovación relacionados con la mejora de procesos o servicios	≥ 50,00%	1,00% 50,00%	Gestión avanzada / Innovación y Vigilancia tecnológica
G24-O501 Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave	E24-I503 Porcentaje de pruebas de concepto realizadas	≥ 85,00%	70,00% 85,00%	Gestión avanzada / Innovación y Vigilancia tecnológica
	E24-I504 Porcentaje de pruebas de concepto relacionadas con la mejora de procesos o servicios	≥ 50,00%	1,00% 50,00%	Gestión avanzada / Innovación y Vigilancia tecnológica
G24-O501 Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación	E24-I505 Porcentaje de difusiones de conocimiento realizadas	≥ 85,00%	70,00% 85,00%	Gestión avanzada / Innovación y Vigilancia tecnológica

Iniciativas del plan de gestión

Objetivo	Iniciativa	Resultados esperados	Área responsable

Exposición al riesgo del plan de gestión



INNOVACIÓN

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

	Inicial	Previa	Actual	Controles establecidos
G24-O501 Capacitar la mejora de los procesos y servicios mediante la innovación	●	●	●	Ninguno adicional
G24-O502 Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave	●	●	●	Ninguno adicional
G24-O503 Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación	●	●	●	Ninguno adicional
G24-O504 Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos	●	●	●	Ninguno adicional

Eskerrik asko zuen arretagatik

Gracias por vuestra atención

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