

PG2026

Plan de gestión 2026 – *2026ko Kudeaketa plana*

Versión 1.0 – Marzo 2026



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Realizado por: Asier Ares

Aprobado por: Asier Sáez de Vicuña

Resumen de objetivos, metas e iniciativas

Despliegue del plan en la Dirección General

Despliegue del plan en el Área de Gestión Avanzada

Despliegue del plan en el Área de Soporte al Negocio

Despliegue del plan en el Área de Servicios Convergentes

Despliegue del plan en el Área de Administración y Personal

Anexos

Elementos del PG2026 por eje estratégico



ESTRATEGIA



CLIENTES



PERSONAS



SOCIEDAD Y
MEDIOAMBIENTE



INNOVACIÓN

21

Objetivos

5

5

4

4

3

32

Metas

8

4

11

5

4

41

Iniciativas

11

12

8

5

5

Objetivos estratégicos



Consolidar una visión a largo plazo basada en el crecimiento sostenible de EJIE mediante la búsqueda tanto del equilibrio entre la convergencia tecnológica y las necesidades de los grupos de interés como de la aportación de valor a través de sus servicios, asegurando una gestión proactiva y eficiente que aproveche oportunidades de innovación para minimizar riesgos y alcanzar resultados óptimos

E28-001

Apoyar el despliegue de proyectos estratégicos del Sector Público Vasco

E28-002

Sistematizar la gestión de las alianzas estratégicas de EJIE con un enfoque de mejora continua

E28-003

Implementar nuevos mecanismos de mejora continua de la organización interna de EJIE

E28-004

Revisar el modelo de infraestructura tecnológica de EJIE

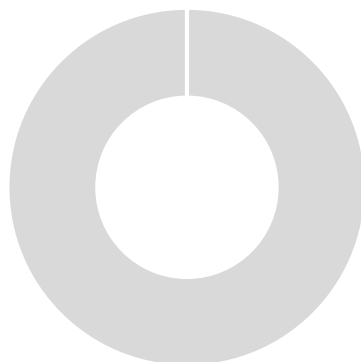
E28-005

Mejorar el desempeño de los procesos



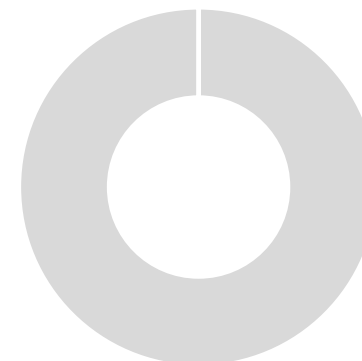
Metas

8



Iniciativas

11



Objetivo	Indicador	Meta	Rango	Área responsable / Fuente de información
E28-001 Apoyar el despliegue de proyectos estratégicos del Sector Público Vasco	E28-I01 Personas componentes del consejo de administración satisfechas o muy satisfechas	≥ 85%	60% - 85%	Dirección general / Gestión de la estrategia
	E28-I02 Resultados alcanzados en el periodo en relación al despliegue de proyectos estratégicos del Sector Público Vasco	≥ 85%	85%	Dirección general / Gestión de la estrategia
E28-003 Implementar nuevos mecanismos de mejora continua de la organización interna de EJIE	E28-I03 Evaluación del grado de avance según el MGA	≥ 64%	60% - 80%	Gestión avanzada / Gestión de la estrategia
	E28-I04 Personas satisfechas o muy satisfechas con el propósito, misión, visión y valores	≥ 82%	60% - 85%	Gestión avanzada / Gestión de la estrategia
E28-005 Mejorar el desempeño de los procesos	E28-I05 Cumplimiento de los objetivos de los indicadores clave de los procesos del área de Gestión Avanzada	≥ 85%	85%	Dirección general / Gestión de la estrategia
	E28-I06 Cumplimiento de los objetivos de los indicadores clave de los procesos del área de Soporte al Negocio	≥ 85%	85%	Dirección general / Gestión de la estrategia
	E28-I07 Cumplimiento de los objetivos de los indicadores clave de los procesos del área de Servicios Convergentes	≥ 85%	85%	Dirección general / Gestión de la estrategia

Metas del plan de gestión

Objetivo	Indicador	Meta	Rango	Área responsable / Fuente de información
E28-005 Mejorar el desempeño de los procesos	E28-108 Cumplimiento de los objetivos de los indicadores clave de los procesos del área de Administración y Personal	$\geq 85\%$	85%	Dirección general / Gestión de la estrategia

Objetivo	Iniciativa	Resultados esperados	Área responsable
E28-001 Apoyar el despliegue de proyectos estratégicos del Sector Público Vasco	E28-P101 Identificar los resultados esperados para 2026 del nuevo PTD y otros marcos estratégicos	Resultados esperados para 2026 del nuevo Plan de Transformación Digital identificados	Dirección general
	E28-P102 Desplegar los proyectos estratégicos del nuevo PTD	Proyectos estratégicos del Plan de Transformación Digital para el año 2026 desplegados	Dirección general
E28-002 Sistematizar la gestión de las alianzas estratégicas de EJIE con un enfoque de mejora continua	E28-P103 Asignar responsable para la implantación del proceso de gestión de alianzas, desplegarlo e integrarlo en el mapa de procesos de EJIE	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable para la implantación del proceso de gestión de alianzas asignado • Proceso de gestión de alianzas desplegado e integrado en el mapa de procesos de EJIE • Documento de ideas de incorporación de alianzas aprobado 	Dirección general
E28-003 Implementar nuevos mecanismos de mejora continua de la organización interna de EJIE	E28-P104 Desplegar el programa de gestión del cambio 2026 para la adopción del PE2028	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de comunicación interna aprobado • Despliegue de reuniones de área o similar con frecuencia superior a la anual, en la que se informe del desempeño de la estrategia y operación y se obtenga el feedback adecuado • Responsable para el diseño y despliegue del proceso para la gestión de la gobernanza de la organización asignado 	Dirección general
	E28-P105 Realizar la autoevaluación 2026 según el modelo MGA	<ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación 2026 según el modelo MGA realizada • Guía de gestión elaborada 	Gestión avanzada

Objetivo	Iniciativa	Resultados esperados	Área responsable
E28-004 Revisar el modelo de infraestructura tecnológica de EJIE	E28-P106 Continuar con la revisión del modelo de infraestructura tecnológica de EJIE	Modelo de infraestructura tecnológica revisado	Servicios convergentes
	E28-P107 Diseñar una metodología de actualización del modelo de infraestructura tecnológica	Metodología de actualización del modelo de infraestructura tecnológica de EJIE diseñada	Servicios convergentes
E28-005 Mejorar el desempeño de los procesos	E28-P108 Evaluar el desempeño de los procesos del área de Gestión avanzada y llevar a cabo las acciones necesarias	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño de los procesos del área de Gestión avanzada evaluados • Acciones necesarias desplegadas 	Gestión avanzada
	E28-P109 Evaluar el desempeño de los procesos del área de Soporte al negocio y llevar a cabo las acciones necesarias	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño de los procesos del área de Soporte al negocio evaluados • Acciones necesarias desplegadas 	Soporte al negocio
	E28-P110 Evaluar el desempeño de los procesos del área de Servicios convergentes y llevar a cabo las acciones necesarias	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño de los procesos del área de Servicios convergentes evaluados • Acciones necesarias desplegadas 	Servicios convergentes
	E28-P111 Evaluar el desempeño de los procesos del área de Administración y Personal y llevar a cabo las acciones necesarias	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño de los procesos del área de Administración y Personal evaluados • Acciones necesarias desplegadas 	Administración y Personal

● Alta ● Media ● Baja

Riesgo identificado	Inicial	Previa	Actual	Objetivo	Nuevos controles establecidos en el periodo
E28-RE01 EJIE no puede apoyar los proyectos estratégicos del sector público vasco al no identificar los resultados esperados	●	●	●	E28-001	Ninguno adicional
E28-RE02 EJIE no despliega adecuadamente los proyectos necesarios para apoyar los proyectos estratégicos del sector público vasco	●	●	●	E28-001	Ninguno adicional
E28-RE03 Pérdida de oportunidades de colaboración por carencias en la gestión de alianzas estratégicas	●	●	●	E28-002	Ninguno adicional
E28-RE04 Los mecanismos de mejora continua no son adecuados para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés	●	●	●	E28-003	Ninguno adicional. Se mantiene el: E28-CR04.01 : Revisión periódica de la evolución de indicadores y proyectos asociados al objetivo estratégico E28-003 y su impacto en el riesgo estratégico E28-RE04
E28-RE05 El modelo de infraestructura tecnológica no es adecuado para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés	●	●	●	E28-004	E28-CR05.03 : Verificación de la definición del modelo de infraestructura tecnológica en el primer semestre de 2026
E28-RE06 El desempeño de los procesos no es adecuado para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés	●	●	●	E28-005	Ninguno adicional. Se mantiene el: E28-CR06.01 : Revisión periódica de la evolución de indicadores y proyectos asociados al objetivo estratégico E28-005 y su impacto en el riesgo estratégico E28-RE06

Objetivos estratégicos



Reforzar la relación con las entidades cliente, las organizaciones proveedoras y las personas usuarias, mediante una oferta de servicios de calidad, ágil, segura, continua en el tiempo y con la capacidad suficiente para adaptarse a las necesidades cambiantes del entorno digital del Sector Público Vasco y la ciudadanía

E28-006

Actualizar el catálogo de servicios de EJIE

E28-007

Establecer nuevas medidas vinculadas a la gestión de la relación con las entidades cliente

E28-008

Asegurar la calidad, seguridad y continuidad en los servicios

E28-009

Avanzar en el nivel de gestión del sistema de compras para facilitar el despliegue de la estrategia

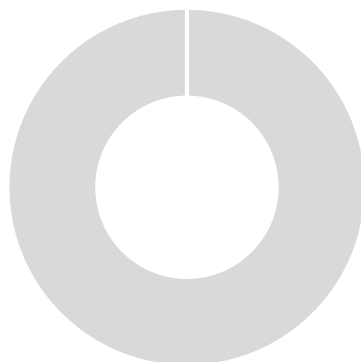
E28-010

Desplegar el modelo de infraestructura tecnológica de EJIE actualizado



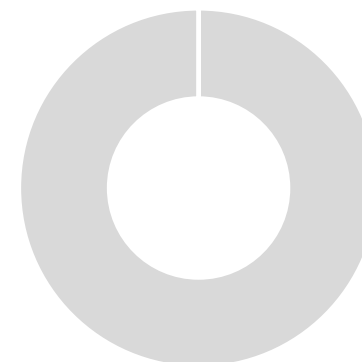
Metas

4



Iniciativas

12



Objetivo	Indicador	Meta	Rango	Área responsable / Fuente de información
E28-006 Actualizar el catálogo de servicios de EJIE	E28-I09 Entidades cliente satisfechas o muy satisfechas	$\geq 85\%$	60% - 85%	Soporte al negocio / Gestión de las relaciones con clientes
	E28-I10 Cumplimiento de los ANS de los servicios del catalogo	$=100\%$	100%	Soporte al negocio / Gestión de niveles de servicio
E28-009 Avanzar en el nivel de gestión del sistema de compras para facilitar el despliegue de la estrategia	E28-I11 Organizaciones proveedoras satisfechas o muy satisfechas	$\geq 85\%$	60% - 85%	Gestión avanzada / Planificación de compras
	E28-I12 Evaluación de la excelencia de la gestión de compras	≥ 250	150 - 300	Gestión avanzada / Planificación de compras

Objetivo	Iniciativa	Resultados esperados	Área responsable
E28-006 Actualizar el catálogo de servicios de EJIE	E28-P112 Revisar e implementar en ServiceNow el modelo de facturación validado	Modelo de facturación de servicios validado e implementado en ServiceNow	Soporte al negocio
E28-007 Establecer nuevas medidas vinculadas a la gestión de la relación con las entidades cliente	E28-P113 Finalizar el despliegue del plan de divulgación interna y externa del catálogo de servicios de EJIE desplegado e integrado en los procesos de gestión del catálogo o de relaciones con clientes	Plan de divulgación interna y externa del catálogo de servicios de EJIE completamente desplegado e integrado en los procesos de gestión del catálogo o de relaciones con clientes	Soporte al negocio
E28-008 Asegurar la calidad, seguridad y continuidad en los servicios	E28-P114 Normalizar los servicios del catálogo que disponen de plan de calidad publicado	Nuevos servicios de Gestión de impresión y Comunicaciones móviles normalizados	Gestión avanzada
	E28-P115 Renovar los certificados de sistemas de gestión de calidad ISO 9001, gestión del servicio ISO 20000-1 (2026); y UNE 93200 de la carta de servicios de KZgunea (2026)	Certificados de sistemas de gestión de calidad ISO 9001, gestión del servicio ISO 20000-1; y UNE 93200 de servicios de KZgunea renovados	Gestión avanzada
	E28-P116 Renovar los certificados de seguridad en la ISO 27001:2022 (2026), continuidad de negocio en la ISO 22301 (2026), y privacidad en la ISO 27701:2019	Certificados de seguridad en la ISO 27001:2022, continuidad de negocio en la ISO 22301, y privacidad en la ISO 27701:2019 renovados	Gestión avanzada
	E28-P117 Obtener la certificación ISO56001 del Sistema de gestión de la Innovación	Certificado ISO56001 del Sistema de gestión de la Innovación obtenido	Clientes
	E28-P118 Mantener el certificado ENS de nivel medio	Auditoría interna para el aseguramiento del cumplimiento del ENS realizada	Gestión avanzada

Objetivo	Iniciativa	Resultados esperados	Área responsable
E28-009 Avanzar en el nivel de gestión del sistema de compras para facilitar el despliegue de la estrategia	E28-P119 Adaptar el funcionamiento del sistema de compras a la implementación de la herramienta de gestión de compras	Sistema de compras adaptado a la implementación de la herramienta de gestión de compras	Gestión avanzada
	E28-P120 Poner en marcha el observatorio de compras enfocado en los proveedores con posición dominante en el mercado	Observatorio de compras enfocado en los proveedores con posición dominante en el mercado puesto en marcha	Gestión avanzada
E18-010 Desplegar el modelo de infraestructura tecnológica de EJIE actualizado	E28-P121 Identificar las actualizaciones necesarias en el modelo de infraestructura tecnológica conforme a la metodología definida	Actualizaciones necesarias en el modelo de infraestructura tecnológica identificadas	Servicios convergentes
	E28-P122 Actualizar el modelo de infraestructura tecnológica	Modelo de infraestructura tecnológica de EJIE actualizado	Servicios convergentes
	E28-P123 Planificar el modelo de infraestructura tecnológica 2026	Modelo de infraestructura tecnológica 2026 planificado	Servicios convergentes

● Alta ● Media ● Baja

Riesgo identificado	Inicial	Previa	Actual	Objetivo	Nuevos controles establecidos en el periodo
E28-RE07 El catálogo de servicios de EJIE no satisface las necesidades y expectativas de los grupos de interés	●	●	●	E28-006	Ninguno adicional
E28-RE08 Dificultades en las relaciones con las entidades cliente para la adopción de los servicios	●	●	●	E28-007	Ninguno adicional
E28-RE09 La calidad, seguridad y continuidad de los servicios no satisfacen las necesidades y expectativas de los grupos de interés	●	●	●	E28-008	Ninguno adicional
E28-RE10 El sistema de gestión de compras no facilita adecuadamente el despliegue de la estrategia	●	●	●	E28-009	Ninguno adicional
E28-RE11 La infraestructura tecnológica desplegada no satisface las necesidades y expectativas de los grupos de interés	●	●	●	E28-010	Ninguno adicional. Se mantiene: E28-OC11.01: Revisión periódica de la evolución de indicadores y proyectos asociados al objetivo estratégico E28-O10 y su impacto en el riesgo estratégico E28-RE11
	●	●	●		
	●	●	●		

Objetivos estratégicos



Mantener un equipo humano cohesionado, competente y comprometido con la estrategia de la organización para la eficiente prestación de servicios, con unas condiciones laborales adecuadas e igualitarias que cristalicen en un entorno laboral agradable, productivo, saludable y que fomente el uso del euskera

E28-011

Asegurar que el personal de EJIE cuente con los conocimientos y competencias clave

E28-012

Consolidar el bienestar laboral, la igualdad y un entorno saludable en la organización

E28-013

Continuar impulsando el uso del euskera

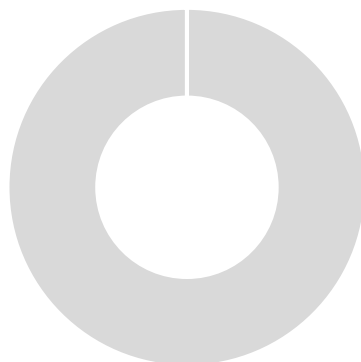
E28-014

Reforzar la captación y retención de talento, especialmente en áreas STEM



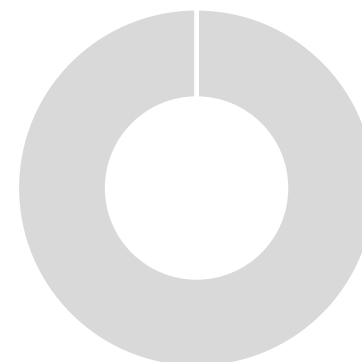
Metas

11



Iniciativas

8



Objetivo	Indicador	Meta	Rango	Área responsable / Fuente de información
E28-011 Asegurar que el personal de EJE cuente con los conocimientos y competencias clave	E28-I13 Eficacia de las acciones formativas	≥ 95%	95%	Administración y personal / Gestión de personas
	E28-I14 Valoración de competencia "trabajo en equipo/liderazgo"	≥ 4,21	3,5 – 4,5	Administración y personal / Gestión de personas
E28-012 Consolidar el bienestar laboral, la igualdad y un entorno saludable en la organización	E28-I15 Personas satisfechas o muy satisfechas con las condiciones sociales y laborales	≥ 85%	60% - 85%	Administración y personal / Gestión de la estrategia
	E28-I16 Cumplimiento de los objetivos anuales del plan de igualdad	≥ 85%	85%	Administración y personal / Gestión de personas
	E28-I17 Personas satisfechas o muy satisfechas con el tratamiento de la igualdad	≥ 83%	60% - 85%	Administración y personal / Gestión de la estrategia
	E28-I18 Cumplimiento de los objetivos anuales de seguridad y salud laboral	≥ 85%	85%	Administración y personal / Gestión de personas
	E28-I19 Personas satisfechas o muy satisfechas con la salud laboral	≥ 85%	60% - 85%	Administración y personal / Gestión de la estrategia

Objetivo	Indicador	Meta	Rango	Área responsable / Fuente de información
E28-013 Continuar impulsando el uso del euskera	E28-I20 Cumplimiento de los objetivos anuales del plan de euskera	$\geq 85\%$	85%	Administración y personal / Gestión de personas
	E28-I21 Personas satisfechas o muy satisfechas respecto al euskera	$\geq 61\%$	60% - 85%	Administración y personal / Gestión de la estrategia
E28-014 Reforzar la captación y retención de talento, especialmente en áreas STEM	E28-I22 Personas satisfechas o muy satisfechas respecto a su satisfacción general	$\geq 85\%$	60% - 85%	Administración y personal / Gestión de la estrategia
	E28-I23 Índice de rotación voluntaria en puestos de trabajo de EJIE	$\leq 1\%$	1% - 10%	Administración y personal / Gestión de personas

Objetivo	Iniciativa	Resultados esperados	Área responsable
E28-011 Asegurar que el personal de EJIE cuente con los conocimientos y competencias clave	E28-P124 Realizar una evaluación de liderazgo y elaborar el plan de mejora de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de liderazgo realizada y sistematizada para su aplicación continua Plan de mejora de liderazgo diseñado 	Administración y Personal
E28-012 Consolidar el bienestar laboral, la igualdad y un entorno saludable en la organización	E28-P125 Mantener la certificación de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo conforme a ISO 45001:2018, y el reconocimiento como Empresa Saludable y Sostenible del INSST	<ul style="list-style-type: none"> Certificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo ISO 45001 auditada Reconocimiento de Empresa Saludable y Sostenible del INSST renovado 	Administración y Personal
	E28-P126 Elaborar el Plan de Igualdad de EJIE 2027-2029 con enfoque en diversidad y reconocimiento institucional	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Igualdad de EJIE 2027-2029 elaborado Medidas para asegurar la diversidad y mantener el reconocimiento institucional desplegadas 	Administración y personal
	E28-P127 Mantener las campañas internas de sensibilización para reforzar la cultura de igualdad y bienestar	Campañas de sensibilización sobre la cultura de la igualdad y el bienestar desplegadas	Administración y Personal
	E28-P128 Impulsar medidas para garantizar la consecución de los objetivos del Plan de Igualdad	<ul style="list-style-type: none"> Acciones a acometer para garantizar la consecución de los objetivos del Plan de Igualdad en el periodo 2026 identificadas Acciones identificadas desplegadas 	Administración y personal

Objetivo	Iniciativa	Resultados esperados	Área responsable
E28-013 Continuar impulsando el uso del euskera	E28-P129 Desplegar el Plan Estratégico de Euskera	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones definidas en el Plan de Euskera priorizadas • Acciones priorizadas para 2026 desplegadas 	Administración y Personal
	E28-P130 Autoevaluar la situación de la organización en 2026 según el modelo BIKAIN	<ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación 2026 según modelo BIKAIN realizada • Plan de mejora desplegado 	Administración y Personal
E28-014 Reforzar la captación y retención de talento, especialmente en áreas STEM	E28-P131 Desplegar un programa de EVP para reforzar los elementos diferenciales de trabajar en EJIE	Programa de EVP desplegado	Administración y Personal

● Alta ● Media ● Baja

Riesgo identificado	Inicial	Previa	Actual	Objetivo	Nuevos controles establecidos en el periodo
E28-RE12 El personal de EJIE no cuenta con los conocimientos y/o competencias clave necesarias				E28-011	Ninguno adicional.
E28-RE13 La seguridad y salud laboral de EJIE no satisface las necesidades y expectativas de los grupos de interés				E28-012	Ninguno adicional.
E28-RE14 La gestión de la igualdad y/o diversidad en EJIE no satisface las necesidades y expectativas de los grupos de interés				E28-012	Se ha desactivado el control E28-CR14.01
E28-RE15 La gestión del uso del euskera en EJIE no satisface las necesidades y expectativas de los grupos de interés				E28-013	Ninguno adicional. Se mantiene: E28-CR15.01: Revisión periódica de la evolución de indicadores y proyectos asociados al objetivo estratégico E28-013 y su impacto en el riesgo estratégico E28-RE15
E28-RE16 La propuesta de valor de la persona empleada en EJIE no refuerza la captación y retención del talento				E28-014	Ninguno adicional.

Objetivos estratégicos



Potenciar y comunicar el impacto generado en la sociedad y el medioambiente mediante una gestión eficaz y eficiente de los recursos utilizados que asegure que nuestra actividad sea sostenible y responda al reto de la transición ecológica, contribuyendo además a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030

E28-015

Minimizar el impacto medioambiental de la actividad de EJIE

E28-016

Evaluar la contribución de EJIE al desarrollo sostenible de Euskadi

E28-017

Reforzar la presencia de EJIE en las diferentes etapas formativas, con foco en el talento femenino

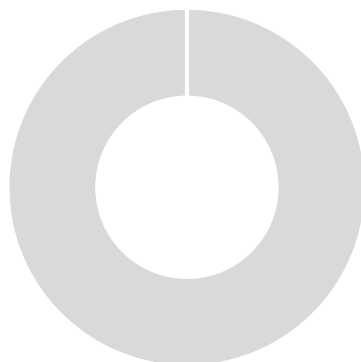
E28-018

Desplegar iniciativas de buen gobierno en EJIE



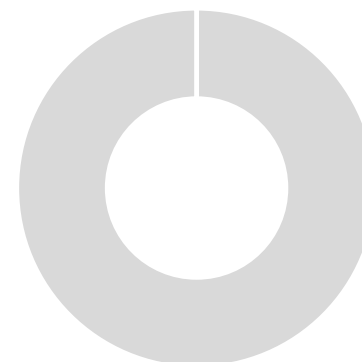
Metas

5



Iniciativas

5



Metas del plan de gestión

Objetivo	Indicador	Meta	Rango	Área responsable / Fuente de información
E28-015 Minimizar el impacto medioambiental de la actividad de EJIE	E28-I24 Ratio PUE	$\leq 1,67$	1,5 – 1,7	Servicios convergentes / Gestión ambiental
	E28-I25 Huella de carbono	≤ 400	200 - 400	Servicios convergentes / Gestión ambiental
E28-016 Evaluar la contribución de EJIE al desarrollo sostenible de Euskadi	E28-I26 Agentes del entorno social satisfechos o muy satisfechos con la contribución a la sociedad	$\geq 85\%$	60% - 85%	Gestión avanzada / Gestión de la estrategia
E28-017 Reforzar la presencia de EJIE en las diferentes etapas formativas, con foco en el talento femenino	E28-I27 Número de medidas de impulso y reconocimiento del talento femenino realizadas anualmente	≥ 1	1	Gestión avanzada / Gestión del compromiso con la sociedad
E28-018 Desplegar iniciativas de buen gobierno en EJIE	E28-I28 Nivel de madurez de la gobernanza autoevaluado	≥ 2	2 - 4	Gestión avanzada / Gobernanza de la organización

SOCIEDAD Y MEDIOAMBIENTE

Iniciativas del plan de gestión

Objetivo	Iniciativa	Resultados esperados	Área responsable
E28-015 Minimizar el impacto medioambiental de la actividad de EJIE	E28-P132 Renovar la certificación del sistema de gestión de la energía conforme a ISO 50001 y de sistema gestión ambiental ISO 14001	Certificado del sistema de gestión de la energía conforme a ISO 50001 y del sistema de gestión ambiental ISO 14001 renovado	Servicios convergentes
	E28-P133 Desplegar el Plan de Acción Energético 2024-2030	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones del Plan de Acción Energético a acometer en el periodo 2026 identificadas • Acciones identificadas desplegadas 	Servicios convergentes
E28-017 Reforzar la presencia de EJIE en las diferentes etapas formativas, con foco en el talento femenino	E28-P134 Identificar oportunidades de participación de EJIE en formación TIC y adoptar medidas para involucrarse	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades de participación en formación TIC identificadas • Medidas para la participación definidas 	Gestión avanzada
	E28-P135 Continuar impulsando el desarrollo profesional y reconocimiento del talento femenino en TIC/STEM	Actividades de impulso del reconocimiento del desarrollo profesional y reconocimiento de talento femenino TIC/STEM desplegadas	Gestión avanzada
E28-018 Desplegar nuevas iniciativas de buen gobierno en EJIE	E28-P136 Desplegar un Plan de mejora de la gobernanza 2026	Plan de mejora de la gobernanza 2026 desplegado	Gestión avanzada

Exposición al riesgo ● Alta ● Media ● Baja

Riesgo identificado	Inicial	Previa	Actual	Objetivo	Nuevos controles establecidos en el periodo
E28-RE17 EJIE no logra minimizar el impacto medioambiental y satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés	●	●	●	E28-015	Ninguno adicional.
E28-RE18 EJIE no logra evaluar su contribución al desarrollo sostenible de Euskadi	●	●	●	E28-016	Ninguno adicional.
E28-RE19 La presencia de EJIE en las diferentes etapas formativas no satisface las necesidades y expectativas de los grupos de interés	●	●	●	E28-017	Ninguno adicional.
E28-RE20 El modelo de gobernanza de EJIE no satisface las necesidades y expectativas de los grupos de interés	●	●	●	E28-018	Ninguno adicional. Se retira el control E28-CR20.01
	●	●	●		
	●	●	●		
	●	●	●		

Objetivos estratégicos



Impulsar la innovación continua, colaborativa, ágil y eficaz de los procesos y servicios de EJIE mediante el fomento de una cultura organizativa orientada a la innovación, su escalado y consolidación, apoyada en la vigilancia tecnológica proactiva y en la generación de sinergias con entidades y redes referentes

E28-019

Potenciar la innovación en torno a tecnologías emergentes

E28-020

Promover la generación de proyectos basados en tecnologías innovadoras

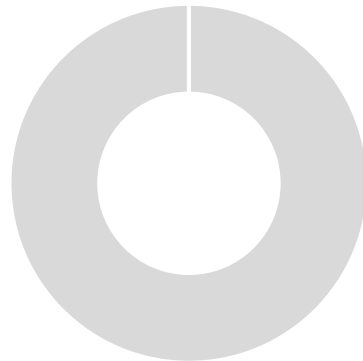
E28-021

Fomentar una cultura organizativa orientada a la innovación continua



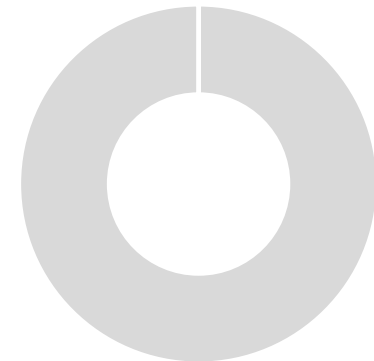
Metas

4



Iniciativas

5



Objetivo	Indicador	Meta	Rango	Área responsable / Fuente de información
E28-019 Potenciar la innovación en torno a tecnologías emergentes	E28-I29 Entidades cliente cuya percepción de EJIE como organización innovadora es buena o muy buena	$\geq 85\%$	60% - 85%	Gestión avanzada / Innovación y vigilancia tecnológica
E28-020 Promover la generación de proyectos basados en tecnologías innovadoras	E28-I30 Numero de aplicaciones al año de los resultados de las tecnologías analizadas en los 24 meses anteriores	≥ 1	1	Gestión avanzada / Innovación y vigilancia tecnológica
E28-021 Fomentar una cultura organizativa orientada a la innovación continua	E28-I31 Personas de la organización cuya percepción de EJIE como organización innovadora es buena o muy buena	$\geq 70\%$	60% - 85%	Gestión avanzada / Innovación y vigilancia tecnológica
	E28-I32 Proyectos o buenas prácticas de innovación presentados a premio o reconocimiento externo	≥ 1	1	Gestión avanzada / Innovación y vigilancia tecnológica

Objetivo	Iniciativa	Resultados esperados	Área responsable
E28-020 Promover la generación de proyectos basados en tecnologías innovadoras	E28-P137 Identificar oportunidades de automatización de los procesos internos	Oportunidades de automatización de los procesos internos identificadas	Gestión avanzada
	E28-P138 Desplegar iniciativas de innovación abierta y colaboración	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de innovación abierta junto a DED y HARTABE desplegado. Modelo de colaboración con agentes de la Red Vasca de Ciencia, Tecnología e Innovación definido. 	Dirección general
	E28-P139 Ampliar las áreas de aplicación de la vigilancia tecnológica.	Nuevas áreas de aplicación de la herramienta de vigilancia tecnológica implementadas.	Dirección general
E28-021 Fomentar una cultura organizativa orientada a la innovación continua	E28-P140 Analizar los posibles reconocimientos de innovación a incorporar en los reconocimientos anuales	Posibles reconocimientos a ideas innovadoras o soluciones creativas a incorporar en la sistemática de reconocimientos anuales	Gestión avanzada
	E28-P141 Presentar proyectos y buenas prácticas de innovación a premios y reconocimientos externos	Proyecto(s) o buena(s) práctica(s) para optar a premio o reconocimiento presentado(s)	Gestión avanzada

● Alta ● Media ● Baja

Riesgo identificado	Inicial	Previa	Actual	Objetivo	Nuevos controles establecidos en el periodo
E28-RE21 No se aprovecha el potencial de las tecnologías emergentes para la innovación	●	●	●	E28-019	Ninguno adicional. El plan de gestión se ha diseñado con las iniciativas necesarias para mantener el riesgo en un nivel de exposición al riesgo bajo
E28-RE22 No se promueve adecuadamente la generación de proyectos basados en tecnologías innovadoras	●	●	●	E28-020	Ninguno adicional. El plan de gestión se ha diseñado con las iniciativas necesarias para mantener el riesgo en un nivel de exposición al riesgo bajo
E28-RE23 La cultura organizativa no está orientada a la innovación continua	●	●	●	E28-021	Ninguno adicional. El plan de gestión se ha diseñado con las iniciativas necesarias para mantener el riesgo en un nivel de exposición al riesgo bajo
	●	●	●		
	●	●	●		
	●	●	●		
	●	●	●		



DIRECCIÓN
GENERAL



GESTIÓN
AVANZADA



SOPORTE
AL NEGOCIO



SERVICIOS
CONVERGENTES



ADMINISTRACIÓN
Y PERSONAL

21

Objetivos

4

9

2

3

4

32

Metas

6

11

2

2

11

41

Iniciativas

6

15

3

8

9

Resumen de objetivos, metas e iniciativas

Despliegue del plan en la Dirección General

Despliegue del plan en el Área de Gestión Avanzada

Despliegue del plan en el Área de Soporte al Negocio

Despliegue del plan en el Área de Servicios Convergentes

Despliegue del plan en el Área de Administración y Personal

Anexos

DIRECCIÓN GENERAL

Objetivos estratégicos

E28-001

Apoyar el despliegue de proyectos estratégicos del Sector Público Vasco

E28-002

Sistematizar la gestión de las alianzas estratégicas de EJIE con un enfoque de mejora continua

E28-005

Mejorar el desempeño de los procesos

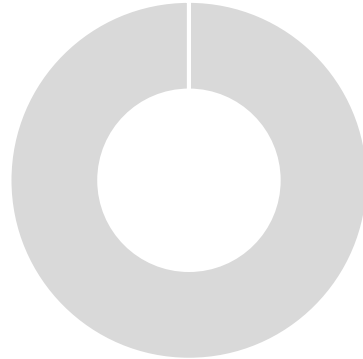
E28-020

Promover la generación de proyectos basados en tecnologías innovadoras



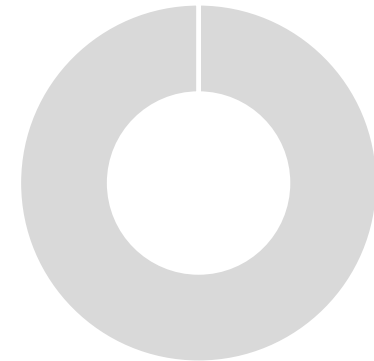
Metas

6



Iniciativas

5



DIRECCIÓN GENERAL

Metas del plan de gestión

Objetivo	Indicador	Meta	Rango	Área responsable / Fuente de información
E28-001 Apoyar el despliegue de proyectos estratégicos del Sector Público Vasco	E28-I01 Personas componentes del consejo de administración satisfechas o muy satisfechas	≥ 85%	60% - 85%	Dirección general / Gestión de la estrategia
	E28-I02 Resultados alcanzados en el periodo en relación al despliegue de proyectos estratégicos del Sector Público Vasco	≥ 85%	85%	Dirección general / Gestión de la estrategia
E28-005 Mejorar el desempeño de los procesos	E28-I05 Cumplimiento de los objetivos de los indicadores clave de los procesos del área de Gestión Avanzada	≥ 85%	85%	Dirección general / Gestión de la estrategia
	E28-I06 Cumplimiento de los objetivos de los indicadores clave de los procesos del área de Soporte al Negocio	≥ 85%	85%	Dirección general / Gestión de la estrategia
	E28-I07 Cumplimiento de los objetivos de los indicadores clave de los procesos del área de Servicios Convergentes	≥ 85%	85%	Dirección general / Gestión de la estrategia
	E28-I08 Cumplimiento de los objetivos de los indicadores clave de los procesos del área de Administración y Personal	≥ 85%	85%	Dirección general / Gestión de la estrategia

DIRECCIÓN GENERAL

Iniciativas del plan de gestión

Objetivo	Iniciativa	Resultados esperados	Eje estratégico
E28-001 Apoyar el despliegue de proyectos estratégicos del Sector Público Vasco	E28-P101 Identificar los resultados esperados para 2026 del nuevo PTD y otros marcos estratégicos	Resultados esperados para 2026 del nuevo Plan de Transformación Digital identificados	Estrategia
	E28-P102 Desplegar los proyectos estratégicos del nuevo PTD	Proyectos estratégicos del Plan de Transformación Digital para el año 2026 desplegados	Estrategia
E28-002 Sistematizar la gestión de las alianzas estratégicas de EJIE con un enfoque de mejora continua	E28-P103 Asignar responsable para la implantación del proceso de gestión de alianzas, desplegarlo e integrarlo en el mapa de procesos de EJIE	<ul style="list-style-type: none"> Responsable para la implantación del proceso de gestión de alianzas asignado Proceso de gestión de alianzas desplegado e integrado en el mapa de procesos de EJIE Documento de ideas de incorporación de alianzas aprobado. 	Estrategia
	E28-P104 Desplegar el programa de gestión del cambio 2026 para la adopción del PE2028	<ul style="list-style-type: none"> Plan de comunicación interna aprobado Despliegue de reuniones de área o similar con frecuencia superior a la anual, en la que se informe del desempeño de la estrategia y operación y se obtenga el feedback adecuado Responsable para el diseño y despliegue del proceso para la gestión de la gobernanza de la organización asignado 	Estrategia
E28-003 Implementar nuevos mecanismos de mejora continua de la organización interna de EJIE	E28-P104 Desplegar el programa de gestión del cambio 2026 para la adopción del PE2028	<ul style="list-style-type: none"> Plan de comunicación interna aprobado Despliegue de reuniones de área o similar con frecuencia superior a la anual, en la que se informe del desempeño de la estrategia y operación y se obtenga el feedback adecuado Responsable para el diseño y despliegue del proceso para la gestión de la gobernanza de la organización asignado 	Estrategia
	E28-P138 Desplegar iniciativas de innovación abierta y colaboración	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de innovación abierta junto a DED y HARTABE desplegado. Modelo de colaboración con agentes de la Red Vasca de Ciencia, Tecnología e Innovación definido. 	Innovación
E28-020 Promover la generación de proyectos basados en tecnologías innovadoras	E28-P138 Desplegar iniciativas de innovación abierta y colaboración	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de innovación abierta junto a DED y HARTABE desplegado. Modelo de colaboración con agentes de la Red Vasca de Ciencia, Tecnología e Innovación definido. 	Innovación
	E28-P139 Ampliar las áreas de aplicación de la vigilancia tecnológica	Nuevas áreas de aplicación de la herramienta de vigilancia tecnológica implementadas.	Innovación

Resumen de objetivos, metas e iniciativas

Despliegue del plan en la Dirección General

Despliegue del plan en el Área de Gestión Avanzada

Despliegue del plan en el Área de Soporte al Negocio

Despliegue del plan en el Área de Servicios Convergentes

Despliegue del plan en el Área de Administración y Personal

Anexos

GESTIÓN AVANZADA

Objetivos estratégicos

E28-003

Implementar nuevos mecanismos de mejora continua de la organización interna de EJIE

E28-008

Asegurar la calidad, seguridad y continuidad en los servicios

E28-009

Avanzar en el nivel de gestión del sistema de compras para facilitar el despliegue de la estrategia

E28-016

Evaluar la contribución de EJIE al desarrollo sostenible de Euskadi

E28-017

Reforzar la presencia de EJIE en las diferentes etapas formativas, con foco en el talento femenino

E28-018

Desplegar nuevas iniciativas de buen gobierno en EJIE

E28-019

Potenciar la innovación en torno a tecnologías emergentes

E28-020

Promover la generación de proyectos basados en tecnologías innovadoras

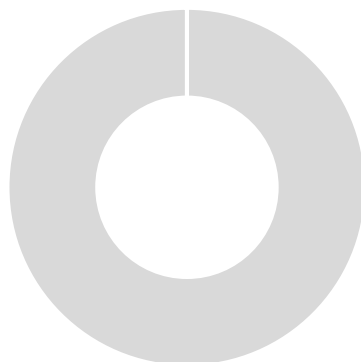
E28-021

Fomentar una cultura organizativa orientada a la innovación continua



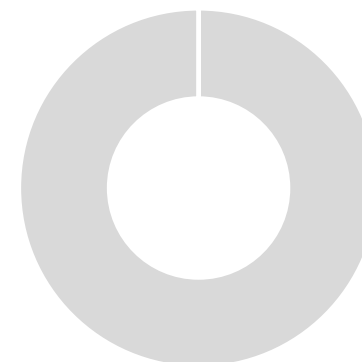
Metas

11



Iniciativas

15



GESTIÓN AVANZADA

Metas del plan de gestión

Objetivo	Indicador	Meta	Rango	Área responsable / Fuente de información
E28-003 Implementar nuevos mecanismos de mejora continua de la organización interna de EJIE	E28-I03 Evaluación del grado de avance según el MGA	≥ 64%	60% - 80%	Gestión avanzada / Gestión de la estrategia
	E28-I04 Personas satisfechas o muy satisfechas con el propósito, misión, visión y valores	≥ 82%	60% - 85%	Gestión avanzada / Gestión de la estrategia
E28-009 Avanzar en el nivel de gestión del sistema de compras para facilitar el despliegue de la estrategia	E28-I11 Organizaciones proveedoras satisfechas o muy satisfechas	≥ 85%	60% - 85%	Gestión avanzada / Planificación de compras
	E28-I12 Evaluación de la excelencia de la gestión de compras	≥ 250	150 - 300	Gestión avanzada / Planificación de compras
E28-016 Evaluar la contribución de EJIE al desarrollo sostenible de Euskadi	E28-I26 Agentes del entorno social satisfechos o muy satisfechos con la contribución a la sociedad	≥ 85%	60% - 85%	Gestión avanzada / Gestión de la estrategia
E28-017 Reforzar la presencia de EJIE en las diferentes etapas formativas, con foco en el talento femenino	E28-I27 Número de medidas de impulso y reconocimiento del talento femenino realizadas anualmente	≥ 1	1	Gestión avanzada / Gestión del compromiso con la sociedad

GESTIÓN AVANZADA

Metas del plan de gestión

Objetivo	Indicador	Meta	Rango	Área responsable / Fuente de información
E28-018 Desplegar iniciativas de buen gobierno en EJIE	E28-I28 Nivel de madurez de la gobernanza autoevaluado	≥ 2	2 - 4	Gestión avanzada / Gobernanza de la organización
E28-019 Potenciar la innovación en torno a tecnologías emergentes	E28-I29 Entidades cliente cuya percepción de EJIE como organización innovadora es buena o muy buena	$\geq 85\%$	60% - 85%	Gestión avanzada / Innovación y vigilancia tecnológica
E28-020 Promover la generación de proyectos basados en tecnologías innovadoras	E28-I30 Numero de aplicaciones al año de los resultados de las tecnologías analizadas en los 24 meses anteriores	≥ 1	1	Gestión avanzada / Innovación y vigilancia tecnológica
E28-021 Fomentar una cultura organizativa orientada a la innovación continua	E28-I31 Personas de la organización cuya percepción de EJIE como organización innovadora es buena o muy buena	$\geq 70\%$	60% - 85%	Gestión avanzada / Innovación y vigilancia tecnológica
	E28-I32 Proyectos o buenas prácticas de innovación presentados a premio o reconocimiento externo	≥ 1	1	Gestión avanzada / Innovación y vigilancia tecnológica

Objetivo	Iniciativa	Resultados esperados	Eje estratégico
E28-003 Implementar nuevos mecanismos de mejora continua de la organización interna de EJIE	E28-P105 Realizar la autoevaluación 2026 según el modelo MGA	<ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación 2026 según el modelo MGA realizada • Guía de gestión elaborada 	Estrategia
E28-005 Mejorar el desempeño de los procesos	E28-P108 Evaluar el desempeño de los procesos del área de Gestión avanzada y llevar a cabo las acciones necesarias	Desempeño de los procesos del área de Gestión avanzada evaluados Acciones necesarias desplegadas	Estrategia
E28-008 Asegurar la calidad, seguridad y continuidad en los servicios	E28-P114 Normalizar los servicios del catálogo que disponen de plan de calidad publicado	Nuevos servicios de Gestión de impresión y Comunicaciones móviles normalizados	Clientes
	E28-P115 Renovar los certificados de sistemas de gestión de calidad ISO 9001, gestión del servicio ISO 20000-1 (2026); y UNE 93200 de la carta de servicios de Kzgunea (2026)	Certificados de sistemas de gestión de calidad ISO 9001, gestión del servicio ISO 20000-1; y UNE 93200 de la carta de servicios de KZgunea renovados	Clientes
	E28-P116 Renovar los certificados de seguridad en la ISO 27001:2022 (2026), continuidad de negocio en la ISO 22301 (2026), y privacidad en la ISO 27701:2019	Certificados de seguridad en la ISO 27001:2022, continuidad de negocio en la ISO 22301, y privacidad en la ISO 27701:2019 renovados	Clientes
	E28-P117 Obtener la certificación ISO56001 del Sistema de gestión de la Innovación	Certificado ISO56001 del Sistema de gestión de la Innovación obtenido	Clientes
	E28-P118 Mantener el certificado ENS de nivel medio	Auditoría interna para el aseguramiento del cumplimiento del ENS realizada	Clientes

Objetivo	Iniciativa	Resultados esperados	Eje estratégico
E28-009 Avanzar en el nivel de gestión del sistema de compras para facilitar el despliegue de la estrategia	E28-P119 Adaptar el funcionamiento del sistema de compras a la implementación de la herramienta de gestión de compras	Sistema de compras adaptado a la implementación de la herramienta de gestión de compras	Clientes
	E28-P120 Poner en marcha el observatorio de compras enfocado en los proveedores con posición dominante en el mercado	Observatorio de compras enfocado en los proveedores con posición dominante en el mercado puesto en marcha	Clientes
E28-017 Reforzar la presencia de EJIE en las diferentes etapas formativas, con foco en el talento femenino	E28-P134 Identificar oportunidades de participación de EJIE en formación TIC y adoptar medidas para involucrarse	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidades de participación en formación TIC identificadas Medidas para la participación definidas 	Sociedad y medioambiente
	E28-P135 Continuar impulsando el desarrollo profesional y reconocimiento del talento femenino en TIC/STEM	Actividades de impulso del reconocimiento del desarrollo profesional y reconocimiento de talento femenino TIC/STEM desplegadas	Sociedad y medioambiente
E28-018 Desplegar nuevas iniciativas de buen gobierno en EJIE	E28-P136 Desplegar un Plan de mejora de la gobernanza 2026	Plan de mejora de la gobernanza 2026 desplegado	Sociedad y medioambiente
E28-020 Promover la generación de proyectos basados en tecnologías innovadoras	E28-P137 Identificar oportunidades de automatización de los procesos internos	Oportunidades de automatización de los procesos internos identificadas	Innovación
E28-021 Fomentar una cultura organizativa orientada a la innovación continua	E28-P140 Analizar los posibles reconocimientos de innovación a incorporar en los reconocimientos anuales	Posibles reconocimientos a ideas innovadoras o soluciones creativas a incorporar en la sistemática de reconocimientos anuales	Gestión avanzada
	E28-P141 Presentar proyectos y buenas prácticas de innovación a premios y reconocimientos externos	Proyecto(s) o buena(s) práctica(s) para optar a premio o reconocimiento presentado(s)	Innovación

Resumen de objetivos, metas e iniciativas

Despliegue del plan en la Dirección General

Despliegue del plan en el Área de Gestión Avanzada

Despliegue del plan en el Área de Soporte al Negocio

Despliegue del plan en el Área de Servicios Convergentes

Despliegue del plan en el Área de Administración y Personal

Anexos

SOPORTE AL NEGOCIO

Objetivos estratégicos

E28-006

Actualizar el catálogo de servicios de EJIE

E28-007

Establecer nuevas medidas vinculadas a la gestión de la relación con las entidades cliente



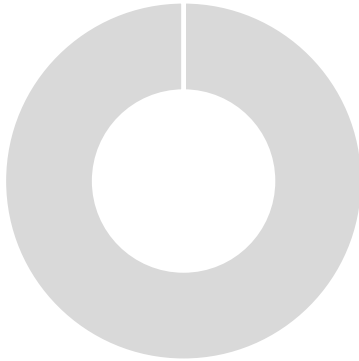
Metas

2



Iniciativas

3



SOPORTE AL NEGOCIO

Metas del plan de gestión

Objetivo	Indicador	Meta	Rango	Área responsable / Fuente de información
E28-006 Actualizar el catálogo de servicios de EJE	E28-I09 Entidades cliente satisfechas o muy satisfechas	≥ 85%	60% - 85%	Soporte al negocio / Gestión de las relaciones con clientes
	E28-I10 Cumplimiento de los ANS de los servicios del catalogo	=100%	100%	Soporte al negocio / Gestión de niveles de servicio

Objetivo	Iniciativa	Resultados esperados	Eje estratégico
E28-005 Mejorar el desempeño de los procesos	E28-P109 Evaluar el desempeño de los procesos del área de Soporte al negocio y llevar a cabo las acciones necesarias	Desempeño de los procesos del área de Soporte al negocio evaluados Acciones necesarias desplegadas	Estrategia
E28-006 Actualizar el catálogo de servicios de EJIE	E28-P112 Revisar e implementar en ServiceNow del modelo de facturación validado	Modelo de facturación de servicios validado e implementado en ServiceNow	Clientes
E28-007 Establecer nuevas medidas vinculadas a la gestión de la relación con las entidades cliente	E28-P113 Finalizar el despliegue del plan de divulgación interna y externa del catálogo de servicios de EJIE desplegado e integrado en los procesos de gestión del catálogo o de relaciones con clientes	Plan de divulgación interna y externa del catálogo de servicios de EJIE completamente desplegado e integrado en los procesos de gestión del catálogo o de relaciones con clientes	Clientes

Resumen de objetivos, metas e iniciativas

Despliegue del plan en la Dirección General

Despliegue del plan en el Área de Gestión Avanzada

Despliegue del plan en el Área de Soporte al Negocio

Despliegue del plan en el Área de Servicios Convergentes

Despliegue del plan en el Área de Administración y Personal

Anexos

Objetivos estratégicos

E28-004

Revisar el modelo de infraestructura tecnológica de EJE

E28-010

Desplegar el modelo de infraestructura tecnológica de EJE actualizado

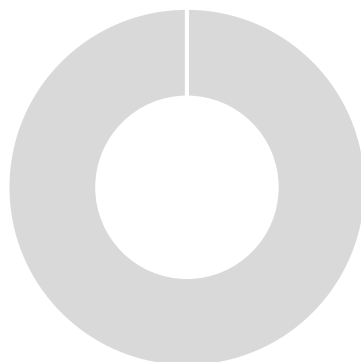
E28-015

Minimizar el impacto medioambiental de la actividad de EJE



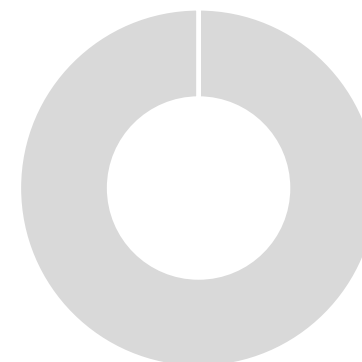
Metas

2



Iniciativas

8



Objetivo	Indicador	Meta	Rango	Área responsable / Fuente de información
E28-015 Minimizar el impacto medioambiental de la actividad de EJIE	E28-I24 Ratio PUE	$\leq 1,67$	1,5 – 1,7	Servicios convergentes / Gestión ambiental
	E28-I25 Huella de carbono	≤ 400	200 - 400	Servicios convergentes / Gestión ambiental

SERVICIOS CONVERGENTES

Iniciativas del plan de gestión

Objetivo	Iniciativa	Resultados esperados	Eje estratégico
E28-004 Revisar el modelo de infraestructura tecnológica de EJIE	E28-P106 Continuar con la revisión del modelo de infraestructura tecnológica de EJIE	Modelo de infraestructura tecnológica revisado	Estrategia
	E28-P107 Diseñar una metodología de actualización del modelo de infraestructura tecnológica	Metodología de actualización del modelo de infraestructura tecnológica de EJIE diseñada	Estrategia
E18-010 Desplegar el modelo de infraestructura tecnológica de EJIE actualizado	E28-P121 Identificar las actualizaciones necesarias en el modelo de infraestructura tecnológica conforme a la metodología definida	Actualizaciones necesarias en el modelo de infraestructura tecnológica identificadas	Clientes
	E28-P122 Actualizar el modelo de infraestructura tecnológica	Modelo de infraestructura tecnológica de EJIE actualizado	Clientes
	E28-P123 Planificar el modelo de infraestructura tecnológica 2026	Modelo de infraestructura tecnológica 2026 planificado	Clientes
E28-005 Mejorar el desempeño de los procesos	E28-P110 Evaluar el desempeño de los procesos del área de Servicios convergentes y llevar a cabo las acciones necesarias	Desempeño de los procesos del área de Servicios convergentes evaluados Acciones necesarias desplegadas	Estrategia
E28-015 Minimizar el impacto medioambiental de la actividad de EJIE	E28-P132 Renovar la certificación del sistema de gestión de la energía conforme a ISO 50001 y de sistema gestión ambiental ISO 14001	Certificado del sistema de gestión de la energía conforme a ISO 50001 y del sistema de gestión ambiental ISO 14001 renovado	Sociedad y medioambiente
	E28-P133 Desplegar el Plan de Acción Energético 2024-2030	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones a acometer en el periodo 2026 identificadas • Acciones identificadas desplegadas 	Sociedad y medioambiente

Resumen de objetivos, metas e iniciativas

Despliegue del plan en la Dirección General

Despliegue del plan en el Área de Gestión Avanzada

Despliegue del plan en el Área de Soporte al Negocio

Despliegue del plan en el Área de Servicios Convergentes

Despliegue del plan en el Área de Administración y Personal

Anexos

ADMINISTRACIÓN y PERSONAL

Objetivos estratégicos

E28-011

Asegurar que el personal de EJE cuente con los conocimientos y competencias clave

E28-012

Consolidar el bienestar laboral, la igualdad y un entorno saludable en la organización

E28-013

Continuar impulsando el uso del euskera

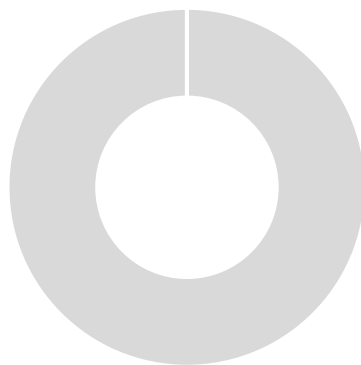
E28-014

Reforzar la captación y retención de talento, especialmente en áreas STEM



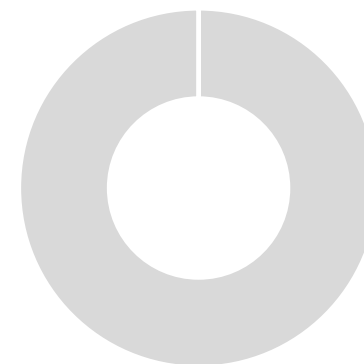
Metas

11



Iniciativas

9



ADMINISTRACIÓN Y PERSONAL

Metas del plan de gestión

Objetivo	Indicador	Meta	Rango	Área responsable / Fuente de información
E28-011 Asegurar que el personal de EJE cuente con los conocimientos y competencias clave	E28-I13 Eficacia de las acciones formativas	≥ 95%	95%	Administración y personal / Gestión de personas
	E28-I14 Valoración de competencia "trabajo en equipo/liderazgo"	≥ 4,21	3,5 – 4,5	Administración y personal / Gestión de personas
E28-012 Consolidar el bienestar laboral, la igualdad y un entorno saludable en la organización	E28-I15 Personas satisfechas o muy satisfechas con las condiciones sociales y laborales	≥ 85%	60% - 85%	Administración y personal / Gestión de la estrategia
	E28-I16 Cumplimiento de los objetivos anuales del plan de igualdad	≥ 85%	85%	Administración y personal / Gestión de personas
	E28-I17 Personas satisfechas o muy satisfechas con el tratamiento de la igualdad	≥ 83%	60% - 85%	Administración y personal / Gestión de la estrategia
	E28-I18 Cumplimiento de los objetivos anuales de seguridad y salud laboral	≥ 85%	85%	Administración y personal / Gestión de personas
	E28-I19 Personas satisfechas o muy satisfechas con la salud laboral	≥ 85%	60% - 85%	Administración y personal / Gestión de la estrategia

Objetivo	Indicador	Meta	Rango	Área responsable / Fuente de información
E28-013 Continuar impulsando el uso del euskera	E28-I20 Cumplimiento de los objetivos anuales del plan de euskera	$\geq 85\%$	85%	Administración y personal / Gestión de personas
	E28-I21 Personas satisfechas o muy satisfechas respecto al euskera	$\geq 61\%$	60% - 85%	Administración y personal / Gestión de la estrategia
E28-014 Reforzar la captación y retención de talento, especialmente en áreas STEM	E28-I22 Personas satisfechas o muy satisfechas respecto a su satisfacción general	$\geq 85\%$	60% - 85%	Administración y personal / Gestión de la estrategia
	E28-I23 Índice de rotación voluntaria en puestos de trabajo de EJIE	$\leq 1\%$	1% - 10%	Administración y personal / Gestión de personas

ADMINISTRACIÓN Y PERSONAL

Iniciativas del plan de gestión

Objetivo	Iniciativa	Resultados esperados	Eje estratégico
E28-005 Mejorar el desempeño de los procesos	E28-P111 Evaluar el desempeño de los procesos del área de Administración y Personal y llevar a cabo las acciones necesarias	Desempeño de los procesos del área de Administración y Personal evaluados Acciones necesarias desplegadas	Estrategia
E28-011 Asegurar que el personal de EJIE cuente con los conocimientos y competencias clave	E28-P124 Realizar una evaluación de liderazgo y elaborar el plan de mejora de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de liderazgo realizada y sistematizada para su aplicación continua Plan de mejora de liderazgo diseñado 	Personas
E28-012 Consolidar el bienestar laboral, la igualdad y un entorno saludable en la organización	E28-P125 Mantener la certificación de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo conforme a ISO 45001:2018, y el reconocimiento como Empresa Saludable y Sostenible del INSST	<ul style="list-style-type: none"> Certificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo ISO 45001 auditada Reconocimiento de Empresa Saludable y Sostenible del INSST renovado 	Personas
	E28-P126 Elaborar el Plan de Igualdad de EJIE 2027-2029 con enfoque en diversidad y reconocimiento institucional	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Igualdad de EJIE 2027-2029 elaborado Medidas para asegurar la diversidad y mantener el reconocimiento institucional desplegadas 	Personas
	E28-P127 Mantener las campañas internas de sensibilización para reforzar la cultura de igualdad y bienestar	Campañas de sensibilización sobre la cultura de la igualdad y el bienestar desplegadas	Personas
	E28-P128 Impulsar medidas para garantizar la consecución de los objetivos del Plan de Igualdad	<ul style="list-style-type: none"> Acciones a acometer en el periodo 2026 identificadas Acciones identificadas desplegadas 	Personas

ADMINISTRACIÓN Y PERSONAL

Iniciativas del plan de gestión

Objetivo	Iniciativa	Resultados esperados	Eje estratégico
E28-013 Continuar impulsando el uso del euskera	E28-P130 Autoevaluar la situación de la organización en 2026 según el modelo BIKAIN	<ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación 2026 según modelo BIKAIN realizada • Plan de mejora desplegado 	Personas
	E28-P129 Desplegar el Plan Estratégico de Euskera	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones definidas en el Plan de Euskera priorizadas • Acciones priorizadas para 2026 desplegadas 	Personas
E28-014 Reforzar la captación y retención de talento, especialmente en áreas STEM	E28-P131 Desplegar un programa de EVP para reforzar los elementos diferenciales de trabajar en EJIE	Programa de EVP desplegado	Administración y Personal

Resumen de objetivos, metas e iniciativas

Despliegue del plan en la Dirección General

Despliegue del plan en el Área de Gestión Avanzada

Despliegue del plan en el Área de Soporte al Negocio

Despliegue del plan en el Área de Servicios Convergentes

Despliegue del plan en el Área de Administración y Personal

Anexos

Fichas de indicadores estratégicos

Fichas de iniciativas estratégicas

Fichas de riesgos estratégicos

PG2026

Anexo: Fichas de indicadores estratégicos



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Indicadores estratégicos



Consolidar una visión a largo plazo basada en el crecimiento sostenible de EJIE mediante la búsqueda tanto del equilibrio entre la convergencia tecnológica y las necesidades de los grupos de interés como de la aportación de valor a través de sus servicios, asegurando una gestión proactiva y eficiente que aproveche oportunidades de innovación para minimizar riesgos y alcanzar resultados óptimos

ID	Indicador estratégico	Objetivo	2026
E28-I01	Personas componentes del consejo de administración satisfechas o muy satisfechas	E28-001	≥85%
E28-I02	Resultados alcanzados en el periodo en relación al despliegue de proyectos estratégicos del Sector Público Vasco	E28-001	≥85%
E28-I03	Evaluación del grado de avance según el MGA	E28-003	≥64%
E28-I04	Personas satisfechas o muy satisfechas con el propósito, misión, visión y valores	E28-003	≥82%
E28-I05	Cumplimiento de los objetivos de los indicadores clave de los procesos del área de Gestión Avanzada	E28-005	≥85%
E28-I06	Cumplimiento de los objetivos de los indicadores clave de los procesos del área de Soporte al Negocio	E28-005	≥85%
E28-I07	Cumplimiento de los objetivos de los indicadores clave de los procesos del área de Servicios Convergentes	E28-005	≥85%
E28-I08	Cumplimiento de los objetivos de los indicadores clave de los procesos del área de Administración y Personal	E28-005	≥85%

Indicador: Personas componentes del consejo de administración satisfechas o muy satisfechas

Descripción: Porcentaje de personas componentes del consejo de administración cuya puntuación ha sido de 7 a 10 en una escala de 10 en la encuesta de satisfacción anual

Registro: Gestión de la estrategia

Periodicidad: Anual

Fórmula:

- A. Número de personas componentes del consejo de administración con puntuación igual o superior a 7
- B. Número de encuestas recogidas

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	Media de los tres últimos años	60% - 85%
Referencia:	2023	2024	2025
	100%	100%	100%

Ficha de indicador estratégico

E28-I02

Indicador: Resultados alcanzados en el periodo en relación al despliegue de proyectos estratégicos del Sector Público Vasco

Descripción: Resultados alcanzados en el periodo en relación al despliegue de proyectos estratégicos del Sector Público Vasco

Registro: Gestión de la estrategia

Periodicidad: Trimestral

Fórmula:

- A. Número de resultados alcanzados en el periodo
- B. Número de resultados esperados en el periodo

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	85%	85%
Referencia:	2023	2024	2025
	N/A	N/A	100%

Ficha de indicador estratégico

E28-I03

Indicador: Evaluación del grado de avance según el MGA

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

Registro: Gestión de la estrategia (I-DRCN-27)

Periodicidad: Trimestral

Fórmula: Evaluación porcentual de los niveles de avance de los elementos del modelo MGA.
Los elementos de acción (E, C, P, S, I) se calculan por la media de la valoración de cada subelemento.
Los subelementos (E1-4, C1-4, P1-4, S1-2, I1-4, R1-5) se valoran 1-10 en función de su grado de avance básico (0, 1, y 2), inicial (1 y 2), desarrollado (1 y 2) o avanzado (1, 2, y 3) respectivamente según las directrices de evaluación del MGA.

$$I\% = E + C + P + S + I + R1 + R2 + R3 + R4 + R5$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	Media de los tres últimos años	60% - 80%
Referencia:	2023	2024	2025
	56,50%	65%	70%

Ficha de indicador estratégico

E28-I04

Indicador: Personas satisfechas o muy satisfechas con el propósito, misión, visión y valores

Descripción: Porcentaje de personas de EJIE cuya puntuación ha sido de 7 a 10 en una escala de 10 en la encuesta de satisfacción anual en el apartado de sentido de pertenencia

Registro: Gestión de la estrategia

Periodicidad: Anual

Fórmula:

- A. Número de personas con puntuación igual o superior a 7 en el apartado correspondiente
- B. Número de encuestas recogidas

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	Media de los tres últimos años	60% - 85%
Referencia:	2023	2024	2025
	80,92%	83%	82,11%

Ficha de indicador estratégico

E28-I05

Indicador: Cumplimiento de los objetivos de los indicadores clave de los procesos del área de Gestión Avanzada

Descripción: Porcentaje de indicadores clave de proceso del área de Gestión Avanzada que cumplen con la meta establecida en el Plan General de Calidad

Registro: Gestión de la estrategia

Periodicidad: Trimestral

Fórmula:

- A. Número de indicadores clave que cumplen sus metas en el último periodo esperado
- B. Número de indicadores con metas esperadas en el área

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	85%	85%
Referencia:	2023	2024	2025
	91%	91%	85,19%

Ficha de indicador estratégico

E28-I06

Indicador: Cumplimiento de los objetivos de los indicadores clave de los procesos del área de Soporte al Negocio

Descripción: Porcentaje de indicadores clave de proceso del área de Soporte al Negocio que cumplen con la meta establecida en el Plan General de Calidad

Registro: Gestión de la estrategia

Periodicidad: Trimestral

Fórmula:

- A. Número de indicadores clave que cumplen sus metas en el último periodo esperado
- B. Número de indicadores con metas esperadas en el área

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	85%	85%
Referencia:	2023	2024	2025
	87%	96%	96,13%

Ficha de indicador estratégico

E28-I07

Indicador: Cumplimiento de los objetivos de los indicadores clave de los procesos del área de Servicios Convergentes

Descripción: Porcentaje de indicadores clave de proceso del área de Servicios Convergentes que cumplen con la meta establecida en el Plan General de Calidad

Registro: Gestión de la estrategia

Periodicidad: Trimestral

Fórmula:

- A. Número de indicadores clave que cumplen sus metas en el último periodo esperado
- B. Número de indicadores con metas esperadas en el área

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	85%	85%
Referencia:	2023	2024	2025
	92%	96%	96,06%

Ficha de indicador estratégico

E28-I08

Indicador: Cumplimiento de los objetivos de los indicadores clave de los procesos del área de Administración y Personal

Descripción: Porcentaje de indicadores clave de proceso del área de Administración y Personal que cumplen con la meta establecida en el Plan General de Calidad

Registro: Gestión de la estrategia

Periodicidad: Trimestral

Fórmula:

- A. Número de indicadores clave que cumplen sus metas en el último periodo esperado
- B. Número de indicadores con metas esperadas en el área

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	85%	85%
Referencia:	2023	2024	2025
	81%	77%	78,13%



Reforzar la relación con las entidades cliente, las organizaciones proveedoras y las personas usuarias, mediante una oferta de servicios de calidad, ágil, segura, continua en el tiempo y con la capacidad suficiente para adaptarse a las necesidades cambiantes del entorno digital del Sector Público Vasco y la ciudadanía

ID	Indicador estratégico	Objetivo	2026
E28-I09	Entidades cliente satisfechas o muy satisfechas	E28-006	≥85%
E28-I10	Cumplimiento de los ANS de los servicios del catalogo	E28-006	=100%
E28-I11	Organizaciones proveedoras satisfechas o muy satisfechas	E28-009	≥ 85%
E28-I12	Evaluación de la excelencia de la gestión de compras	E28-009	≥ 250

Ficha de indicador estratégico

E28-I09

Indicador: Entidades cliente satisfechas o muy satisfechas

Descripción: Porcentaje de entidades cliente cuya puntuación ha sido de satisfecho o muy satisfecho en la encuesta de satisfacción anual

Registro: Gestión de las relaciones con clientes (pendiente)

Periodicidad: Anual

Fórmula:

- A. Número de entidades cliente con puntuación satisfecho o muy satisfecho
- B. Número de encuestas recogidas

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	Media de los tres últimos años	60% - 85%
Referencia:	2023	2024	2025
	90,71%	100%	90%

Ficha de indicador estratégico

E28-I10

Indicador: Cumplimiento de los ANS de los servicios del catalogo

Descripción: Porcentaje de ANS establecidos en el Catálogo de Servicios de EJIE que cumplen los niveles de servicio acordados

Registro: Gestión de niveles de servicio (I-GNSV-01)

Periodicidad: Trimestral

Fórmula:

- A. Número de ANSs que cumplen sus metas en el último periodo esperado
- B. Número de ANSs con metas esperadas

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar	100%	100%
Referencia:	2023	2024	2025
	92,31%	100%	98,50%

Ficha de indicador estratégico

E28-I11

Indicador: Organizaciones proveedoras satisfechas o muy satisfechas

Descripción: Porcentaje de organizaciones proveedoras cuya puntuación ha sido de satisfecho o muy satisfecho en la encuesta de satisfacción anual

Registro: Planificación de compras (I-PCMP-09)

Periodicidad: Anual

Fórmula:

- A. Número de organizaciones proveedoras con puntuación satisfecho o muy satisfecho
- B. Número de encuestas recogidas

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	Media de los tres últimos años	60% - 85%
Referencia:	2023	2024	2025
	100%	100%	100%

Ficha de indicador estratégico

E28-I12

Indicador: Evaluación de la excelencia de la gestión de compras

Descripción: Resultado de la evaluación de la excelencia de la gestión de las compras en una escala 0 - 1000 mediante la herramienta EURISTEO

Registro: Planificación de compras (I-PCMP-08)

Periodicidad: Semestral

Fórmula: A. Evaluación EURISTEO

$$I = A$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	Media de los tres últimos años (en tramos de 50 puntos)	150 - 300
Referencia:	2023	2024	2025
	N/A	100	350

Indicadores estratégicos



Mantener un equipo humano cohesionado, competente y comprometido con la estrategia de la organización para la eficiente prestación de servicios, con unas condiciones laborales adecuadas e igualitarias que cristalicen en un entorno laboral agradable, productivo, saludable y que fomente el uso del euskera

ID	Indicador estratégico	Objetivo	2026
E28-I13	Eficacia de las acciones formativas	E28-O11	≥95%
E28-I14	Valoración de competencia "trabajo en equipo/liderazgo"	E28-O11	≥4,21
E28-I15	Personas satisfechas o muy satisfechas con las condiciones sociales y laborales	E28-O12	≥85%
E28-I16	Cumplimiento de los objetivos anuales del plan de igualdad	E28-O12	≥85%
E28-I17	Personas satisfechas o muy satisfechas con el tratamiento de la igualdad	E28-O12	≥83%
E28-I18	Cumplimiento de los objetivos anuales de seguridad y salud laboral	E28-O12	≥85%
E28-I19	Personas satisfechas o muy satisfechas con la salud laboral	E28-O12	≥85%
E28-I20	Cumplimiento de los objetivos anuales del plan de euskera	E28-O13	≥85%
E28-I21	Personas satisfechas o muy satisfechas respecto al euskera	E28-O13	≥61%
E28-I22	Personas satisfechas o muy satisfechas respecto a su satisfacción general	E28-O14	≥85%
E28-I23	Índice de rotación voluntaria en puestos de trabajo de EJIE	E28-O14	≤1%

Ficha de indicador estratégico

E28-I13

Indicador: Eficacia de las acciones formativas

Descripción: Porcentaje de acciones formativas evaluadas como eficaces o muy eficaces

Registro: Gestión de personas (I-GPRS-02)

Periodicidad: Trimestral

Fórmula:

- A. Número de acciones formativas evaluadas como eficaces o muy eficaces hasta el último periodo en el año
- B. Número de acciones formativas hasta el periodo en el año

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	95%	95%
Referencia:	2023	2024	2025
	98,53%	97,95%	98,31%

Ficha de indicador estratégico

E28-I14

Indicador: Valoración de competencia "trabajo en equipo/liderazgo"

Descripción: Valoración media evaluación de la competencia "trabajo en equipo/liderazgo"

Registro: Gestión de personas (I-GPRS-14)

Periodicidad: Anual

Fórmula:

- A. Valoraciones de la competencia correspondiente
- B. Número de valoraciones recogidas

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

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
		Igualar o superar	Media de los tres últimos años
Referencia:	2023	2024	2025
	4,34	4,11	4,17

Ficha de indicador estratégico

E28-I15

Indicador: Personas satisfechas o muy satisfechas con las condiciones sociales y laborales

Descripción: Porcentaje de personas de EJIE cuya puntuación ha sido de 7 a 10 en una escala de 10 en la encuesta de satisfacción anual en el apartado de condiciones sociales y laborales

Registro: Gestión de la estrategia

Periodicidad: Anual

Fórmula:

- A. Número de personas con puntuación igual o mayor que 7 en el apartado correspondiente
- B. Número de encuestas recogidas

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	Media de los tres últimos años	60% - 85%
Referencia:	2023	2024	2025
	85,50%	93,46%	94,3%

Ficha de indicador estratégico

E28-I16

Indicador: Cumplimiento de los objetivos anuales del plan de igualdad

Descripción: Porcentaje de objetivos anuales del plan de igualdad planificados en el año que han sido alcanzados

Registro: Gestión de personas (pendiente)

Periodicidad: Anual

Fórmula:

- A. Objetivos anuales del plan de igualdad planificados en el año que han sido alcanzados según la comisión de igualdad
- B. Número de objetivos anuales de igualdad planificados en el año

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	85%	85%
Referencia:	2023	2024	2025
	N/A	N/A	78,57%

Ficha de indicador estratégico

E28-I17

Indicador: Personas satisfechas o muy satisfechas con el tratamiento de la igualdad

Descripción: Porcentaje de personas de EJIE cuya puntuación ha sido de 7 a 10 en una escala de 10 en la encuesta de satisfacción anual en el apartado de igualdad

Registro: Gestión de la estrategia

Periodicidad: Anual

Fórmula:

- A. Número de personas con puntuación igual o mayor que 7 en el apartado correspondiente
- B. Número de encuestas recogidas

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	Media de los tres últimos años	60% - 85%
Referencia:	2023	2024	2025
	80,92%	84,97%	85,36%

Ficha de indicador estratégico

E28-I18

Indicador: Cumplimiento de los objetivos anuales de seguridad y salud laboral

Descripción: Porcentaje de objetivos anuales de seguridad y salud laboral planificados en el año que han sido alcanzados según la comisión de seguridad y salud laboral

Registro: Gestión de personas (I-GPRS-12)

Periodicidad: Anual

Fórmula:

- A. Objetivos anuales de seguridad y salud laboral planificados en el año que han sido alcanzados según la comisión de seguridad y salud laboral
- B. Número de objetivos anuales de seguridad y salud laboral planificados en el año

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	85%	85%
Referencia:	2023	2024	2025
	50,00%	83,30%	46,00%

Ficha de indicador estratégico

E28-I19

Indicador: Personas satisfechas o muy satisfechas con la salud laboral

Descripción: Porcentaje de personas de EJIE cuya puntuación ha sido de 7 a 10 en una escala de 10 en la encuesta de satisfacción anual en el apartado de seguridad y salud laboral

Registro: Gestión de la estrategia

Periodicidad: Anual

Fórmula:

- A. Número de personas con puntuación igual o mayor que 7 en el apartado correspondiente
- B. Número de encuestas recogidas

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:

	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	Media de los tres últimos años	60% - 85%
Referencia:	2023	2024	2025
	89,31%	90,85%	92,68%

Ficha de indicador estratégico

E28-I20

Indicador: Cumplimiento de los objetivos anuales del plan de euskera

Descripción: Porcentaje de objetivos anuales del plan de euskera planificados en el año que han sido alcanzados

Registro: Gestión de personas (pendiente)

Periodicidad: Anual

Fórmula:

- A. Objetivos anuales del plan de euskera planificados en el año que han sido alcanzados según la comisión de euskera
- B. Número de objetivos anuales de euskera planificados en el año

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	85%	85%
Referencia:	2023	2024	2025
	N/A	N/A	72,00%

Ficha de indicador estratégico

E28-I21

Indicador: Personas satisfechas o muy satisfechas respecto al euskera

Descripción: Porcentaje de personas de EJIE cuya puntuación ha sido de 7 a 10 en una escala de 10 en la encuesta de satisfacción anual en el apartado de euskera

Registro: Gestión de la estrategia

Periodicidad: Anual

Fórmula:

- A. Número de personas con puntuación igual o mayor que 7 en el apartado correspondiente
- B. Número de encuestas recogidas

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	Media de los tres últimos años	60% - 85%
Referencia:	2023	2024	2025
	59,54%	60,78%	63,11%

Ficha de indicador estratégico

E28-I22

Indicador: Personas satisfechas o muy satisfechas respecto a su satisfacción general

Descripción: Porcentaje de personas de EJIE cuya puntuación ha sido de 7 a 10 en una escala de 10 en la encuesta de satisfacción anual en el apartado de satisfacción general

Registro: Gestión de la estrategia

Periodicidad: Anual

Fórmula:

- A. Número de personas con puntuación igual o mayor que 7 en el apartado correspondiente
- B. Número de encuestas recogidas

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	Media de los tres últimos años	60% - 85%
Referencia:	2023	2024	2025
	82,44%	85,62%	91,94%

Ficha de indicador estratégico

E28-I23

Indicador: Índice de rotación voluntaria en puestos de trabajo de EJIE

Descripción: Porcentaje de personas que causan baja de forma voluntaria en puestos de trabajo de EJIE con la intención de continuar trabajando en otra organización

Registro: Gestión de personas (pendiente)

Periodicidad: Anual

Fórmula:

- A. Número de personas que causan baja de forma voluntaria en puestos de trabajo de EJIE con la intención de continuar trabajando en otra organización
- B. Número de personas en plantilla

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o no superar	Media de los tres últimos años	1% - 10%
Referencia:	2023	2024	2025
	N/A	N/A	0,7%

Sociedad y medioambiente

Indicadores estratégicos



Potenciar y comunicar el impacto generado en la sociedad y el medioambiente mediante una gestión eficaz y eficiente de los recursos utilizados que asegure que nuestra actividad sea sostenible y responda al reto de la transición ecológica, contribuyendo además a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030

ID	Indicador estratégico	Objetivo	2026
E28-I24	Ratio PUE	E28-O15	≤1,67
E28-I25	Huella de carbono	E28-O15	≤400
E28-I26	Agentes del entorno social satisfechos o muy satisfechos con la contribución a la sociedad	E28-O16	≥85%
E28-I27	Número de medidas de impulso y reconocimiento del talento femenino realizadas anualmente	E28-O17	≥1
E28-I28	Nivel de madurez de la gobernanza autoevaluado	E28-O18	≥2

Ficha de indicador estratégico

E28-I24

Indicador: Ratio PUE

Descripción: Ratio de eficiencia energética PUE en el CPD

Registro: Gestión ambiental (I-GAMB-04)

Periodicidad: Trimestral

Fórmula:

- A. Potencia total consumida en el CPD
- B. Potencia útil

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

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
		Igualar o no superar	1,67
Referencia:	2022	2023	2024
	1,68	1,63	1,67

Ficha de indicador estratégico

E28-I25

Indicador: Huella de carbono

Descripción: Huella de carbono medida en toneladas de CO₂/año

Registro: Gestión ambiental (I-GAMB-08.02)

Periodicidad: Anual

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

$$I = A$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o no superar	Media de los tres últimos años*	200 - 400
Referencia:	2022	2023	2024
	N/A	375,7	168,94

* En 2026 se inicia el nuevo indicador con un objetivo de 400 y se retomará la media en 2027

Ficha de indicador estratégico

E28-I26

Indicador: Agentes del entorno social satisfechos o muy satisfechos con la contribución a la sociedad

Descripción: Porcentaje de agentes del entorno social cuya puntuación ha sido de 7 a 10 en una escala de 10 en la encuesta de satisfacción anual

Registro: Gestión de la estrategia

Periodicidad: Anual

Fórmula:

- A. Número de agentes con puntuación igual o mayor que 7 en el apartado correspondiente
- B. Número de encuestas recogidas

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	Media de los tres últimos años	60% - 85%
Referencia:	2023	2024	2025
	90%	83%	88,46%

Ficha de indicador estratégico

E28-I27

Indicador: Número de medidas de impulso y reconocimiento del talento femenino realizadas anualmente

Descripción: Número de medidas de impulso y reconocimiento del talento femenino previamente identificadas y realizadas anualmente

Registro: Gestión del compromiso con la sociedad (pendiente) **Periodicidad:** Anual

Fórmula: A. Número de medidas de impulso y reconocimiento del talento femenino previamente identificadas y realizadas anualmente

$$I = A$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	1	1
Referencia:	2023	2024	2025
	N/A	1	2

Ficha de indicador estratégico

E28-I28

Indicador: Nivel de madurez de la gobernanza autoevaluado

Descripción: Nivel 0 - 5 alcanzado en la evaluación de la madurez de la gobernanza (Indefinido=0, Limitado=1, Emergente=2, Formalizado=3, Medido=4 y Óptimo=5) según las directrices de la ISO37004

Registro: Gobernanza de la organización (pendiente) **Periodicidad:** Semestral

Fórmula:

- A. Nivel de madurez general del comportamiento de la gobernanza (0-5). Se calcula en base al redondeo de la media de las evaluaciones de comportamiento de las condiciones y principios de gobernanza
- B. Nivel de madurez general de la eficacia de la gobernanza (0-5)). Se calcula en base al redondeo de la media de las evaluaciones de la eficacia de las condiciones y principios de gobernanza
- C. Nivel de madurez general de la eficiencia de la gobernanza (0-5)). Se calcula en base al redondeo de la media de las evaluaciones de eficiencia de las condiciones y principios de gobernanza

$$I = \left\lfloor \frac{A + B + C}{3} + 0,5 \right\rfloor$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	Media de los tres últimos años	2 - 4
Referencia:	2023	2024	2025
	N/A	N/A	2

Innovación

Indicadores estratégicos



Impulsar la innovación continua, colaborativa, ágil y eficaz de los procesos y servicios de EJIE mediante el fomento de una cultura organizativa orientada a la innovación, su escalado y consolidación, apoyada en la vigilancia tecnológica proactiva y en la generación de sinergias con entidades y redes referentes

ID	Indicador estratégico	Objetivo	2026
E28-I29	Entidades cliente cuya percepción de EJIE como organización innovadora es buena o muy buena	E28-O19	≥85%
E28-I30	Numero de aplicaciones al año de los resultados de las tecnologías analizadas en los 24 meses anteriores	E28-O20	≥1
E28-I31	Personas de la organización cuya percepción de EJIE como organización innovadora es buena o muy buena	E28-O21	≥70%
E28-I32	Proyectos o buenas prácticas de innovación presentados a premio o reconocimiento externo	E28-O21	≥1

Ficha de indicador estratégico

E28-I29

Indicador: Entidades cliente cuya percepción de EJIE como organización innovadora es buena o muy buena

Descripción: Porcentaje de entidades cliente cuya puntuación ha sido de buena o muy buena en la encuesta de satisfacción anual en cuanto a nuestra imagen innovadora

Registro: Innovación y Vigilancia tecnológica (I-VGTC-15.01)

Periodicidad: Anual

Fórmula:

- A. Número de entidades cliente con puntuación satisfecho o muy satisfecho
- B. Número de encuestas recogidas

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	Media de los tres últimos años	60% - 85%
Referencia:	2023	2024	2025
	77,78%	87,50%	92,86%

Ficha de indicador estratégico

E28-I30

Indicador: Numero de aplicaciones al año de los resultados de las tecnologías analizadas en los 24 meses anteriores

Descripción: Numero de aplicaciones efectuadas al año de los resultados de las tecnologías analizadas en los 24 meses anteriores

Registro: Innovación y Vigilancia tecnológica (I-VGTC-05) **Periodicidad:** Anual

Fórmula: A. Numero de aplicaciones efectuadas al año de los resultados de las tecnologías analizadas en los 24 meses anteriores

$$I = A$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	1	1
Referencia:	2023	2024	2025
	1	1	1

Ficha de indicador estratégico

E28-I31

Indicador: Personas de la organización cuya percepción de EJIE como organización innovadora es buena o muy buena

Descripción: Porcentaje de personas de EJIE cuya puntuación ha sido de buena o muy buena en la encuesta de satisfacción anual en cuanto a nuestra imagen innovadora

Registro: Innovación y Vigilancia tecnológica (I-VGTC-15.02) **Periodicidad:** Anual

Fórmula:

- A. Número de personas de la organización con puntuación satisfecho o muy satisfecho
- B. Número de encuestas recogidas

$$I\% = 100 * \frac{\sum A}{B}$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	Media de los tres últimos años	60% - 85%
Referencia:	2023	2024	2025
	71,76%	66,40%	71%

Ficha de indicador estratégico

E28-I32

Indicador: Proyectos o buenas prácticas de innovación presentados a premio o reconocimiento externo

Descripción: Número de proyectos o buenas prácticas de innovación presentados a premio o reconocimiento externo

Registro: Innovación y Vigilancia tecnológica (pendiente) **Periodicidad:** Anual

Fórmula: A. Número de proyectos o buenas prácticas de innovación presentados a premio o reconocimiento externo en el periodo

$$I = A$$

Objetivo:	Reto	Meta	Rango
	Igualar o superar	1	1
Referencia:	2023	2024	2025
	6	7	1

Fichas de indicadores estratégicos

Fichas de iniciativas estratégicas

Fichas de riesgos estratégicos

PG2026

Anexo: Fichas de iniciativas estratégicas



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Ficha de iniciativa estratégica

E28-P101

Iniciativa: Identificar los resultados esperados para 2026 del nuevo PTD y otros marcos estratégicos

Descripción: Identificar los resultados esperados para 2026 del nuevo PTD (Plan de Transformación Digital) y otros marcos estratégicos en los que se pueda requerir la participación y apoyo de EJIE

Resultados esperados:

- Resultados esperados para 2026 del nuevo Plan de Transformación Digital identificados

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Dirección general
- Apoyo del área de Soporte al negocio y Servicios convergentes

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Iniciativa: Desplegar los proyectos estratégicos del nuevo PTD

Descripción: Desplegar los proyectos estratégicos del nuevo PTD (Plan de Transformación Digital) para 2026 y otros marcos estratégicos en los que se pueda requerir la participación y apoyo de EJIE

Resultados esperados:

- Proyectos estratégicos del Plan de Transformación Digital para el año 2026 desplegados

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Dirección general
- Direcciones de área
- Equipos de proyecto asignados

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Iniciativa: Asignar responsable para la implantación del proceso de gestión de alianzas, desplegarlo e integrarlo en el mapa de procesos de EJIE

Descripción: Asignar una persona responsable para la implantación del proceso de gestión de alianzas, desplegarlo operativamente e integrarlo en el mapa de procesos de EJIE para estructurar y coordinar la colaboración con los diferentes agentes

Resultados esperados:

- Responsable para la implantación del proceso de gestión de alianzas asignado
- Proceso de gestión de alianzas desplegado e integrado en el mapa de procesos de EJIE
- Documento de ideas de incorporación de alianzas aprobado

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Área de Dirección General
- Apoyo de las direcciones de área

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Ficha de iniciativa estratégica

E28-P104

Iniciativa: Desplegar el programa de gestión del cambio 2026 para la adopción del PE2028

Descripción: Desplegar el programa de gestión del cambio 2026 para la adopción del nuevo plan estratégico 2025-2028

Resultados esperados:

- Plan de comunicación interna aprobado
- Despliegue de reuniones de área o similar con frecuencia superior a la anual, en la que se informe del desempeño de la estrategia y operación y se obtenga el feedback adecuado
- Responsable para el diseño y despliegue del proceso para la gestión de la gobernanza de la organización asignado

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Área de Dirección General
- Apoyo de las direcciones de área

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Ficha de iniciativa estratégica

E28-P105

Iniciativa: Realizar la autoevaluación 2026 según el modelo MGA

Descripción: Realizar la autoevaluación correspondiente a 2026 según el Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit para analizar el estado de la organización y elaborar una guía de gestión

Resultados esperados:

- Autoevaluación 2026 según el modelo MGA realizada
- Guía de gestión elaborada

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Gestión avanzada
- Apoyo de la Dirección general

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Iniciativa: Continuar con la revisión del modelo de infraestructura tecnológica de EJIE

Descripción: Continuar con la revisión del modelo de infraestructura tecnológica (software, hardware, redes y servicios) de EJIE

Resultados esperados:

- Modelo de infraestructura tecnológica revisado

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Servicios convergentes
- Apoyo de los responsables de los procesos involucrados

Presupuesto para contratación:

- 221.000 € - 1.000.000 €

Notas:

Ficha de iniciativa estratégica

E28-P107

Iniciativa: Diseñar una metodología de actualización del modelo de infraestructura tecnológica de EJIE

Descripción: Diseñar una metodología para la actualización del modelo de infraestructura tecnológica de EJIE que permita revisar y adaptar de forma sistemática sus componentes y evolución tecnológica

Resultados esperados:

- Metodología de actualización del modelo de infraestructura tecnológica de EJIE diseñada

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Servicios convergentes

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Iniciativa: Evaluar el desempeño de los procesos del área de Gestión avanzada y llevar a cabo las acciones necesarias

Descripción: Evaluar el desempeño de los procesos del área de Gestión avanzada y tomar las medidas para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, incluyendo el replanteamiento de los objetivos de cada proceso

Resultados esperados:

- Desempeño de los procesos del área de Gestión avanzada evaluados
- Acciones necesarias desplegadas

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Gestión avanzada

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Iniciativa: Evaluar el desempeño de los procesos del área de Soporte al negocio y llevar a cabo las acciones necesarias

Descripción: Evaluar el desempeño de los procesos del área de Soporte al negocio y tomar las medidas para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, incluyendo el replanteamiento de los objetivos de cada proceso

Resultados esperados:

- Desempeño de los procesos del área de Soporte al negocio evaluados
- Acciones necesarias desplegadas

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Soporte al negocio
- Apoyo del área de Gestión avanzada

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Iniciativa: Evaluar el desempeño de los procesos del área de Servicios convergentes y llevar a cabo las acciones necesarias

Descripción: Evaluar el desempeño de los procesos del área de Servicios convergentes y tomar las medidas para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, incluyendo el replanteamiento de los objetivos de cada proceso

Resultados esperados:

- Desempeño de los procesos del área de Servicios convergentes evaluados
- Acciones necesarias desplegadas

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Servicios convergentes
- Apoyo del área de Gestión avanzada

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Ficha de iniciativa estratégica

E28-P111

Iniciativa: Evaluar el desempeño de los procesos del área de Administración y Personal y llevar a cabo las acciones necesarias

Descripción: Evaluar el desempeño de los procesos del área de Administración y Personal y tomar las medidas para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, incluyendo el replanteamiento de los objetivos de cada proceso

Resultados esperados:

- Desempeño de los procesos del área de Administración y Personal evaluados
- Acciones necesarias desplegadas

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Administración y Personal
- Apoyo del área de Gestión avanzada

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Iniciativa: Revisar e implementar en ServiceNow del modelo de facturación validado

Descripción: Revisar e implementar en ServiceNow el modelo de facturación validado para asegurar su correcta aplicación y gestión dentro de la plataforma

Resultados esperados:

- Modelo de facturación de servicios validado e implementado en ServiceNow

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Soporte al negocio
- Apoyo de las áreas de Servicios convergentes y de Administración y Personal

Presupuesto para contratación:

- 60.000 € - 143.000 €

Notas:

- Iniciativa:** Finalizar el despliegue del plan de divulgación interna y externa del catálogo de servicios de EJIE desplegado e integrado en los procesos de gestión del catálogo o de relaciones con clientes
- Descripción:** Finalizar el despliegue iniciado del plan de divulgación interna y externa del catálogo de servicios de EJIE, asegurando su integración en los procesos de gestión del catálogo y en la relación con clientes
- Resultados esperados:**
- Plan de divulgación interna y externa del catálogo de servicios de EJIE completamente desplegado e integrado en los procesos de gestión del catálogo o de relaciones con clientes

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Soporte al negocio
- Apoyo de las áreas de Servicios convergentes y de Gestión avanzada

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Ficha de iniciativa estratégica

E28-P114

Iniciativa: Normalizar los servicios del catálogo que disponen de plan de calidad publicado

Descripción: Normalizar los servicios del catálogo que disponen de plan de calidad publicado, concretamente, servicios de gestión de impresión y comunicaciones móviles

Resultados esperados:

- Nuevos servicios de Gestión de impresión y Comunicaciones móviles normalizados

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Soporte al negocio
- Equipos de procesos involucrados
- Apoyo del área de Gestión avanzada

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

- Los servicios considerados inicialmente son: servicio de comunicaciones móviles, SMS gestionado, IAM, almacenamiento y gestión de impresión

Ficha de iniciativa estratégica

E28-P115

Iniciativa: Renovar los certificados de sistemas de gestión de calidad ISO 9001, gestión del servicio ISO 20000-1 (2026); y UNE 93200 de la carta de servicios de Kzgunea (2026)

Descripción: Renovar en la anualidad 2026 los certificados de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001, de gestión del servicio ISO 20000-1 y de la norma UNE 93200 de la carta de servicios de KZgunea.

Resultados esperados:

- Certificados de sistemas de gestión de calidad ISO 9001, gestión del servicio ISO 20000-1; y UNE 93200 de la carta de servicios de KZgunea renovados

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Gestión avanzada
- Equipos de procesos involucrados

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Iniciativa: Renovar los certificados de seguridad en la ISO 27001:2022 (2026), continuidad de negocio en la ISO 22301 (2026), y privacidad en la ISO 27701:2019

Descripción: Renovar en la anualidad 2026 los certificados de seguridad en la ISO 27001:2022 (2026), continuidad de negocio en la ISO 22301 (2026), y privacidad en la ISO 27701:2019

Resultados esperados:

- Certificados de seguridad en la ISO 27001:2022, continuidad de negocio en la ISO 22301, y privacidad en la ISO 27701:2019 renovados

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Gestión avanzada
- Equipos de procesos involucrados

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Ficha de iniciativa estratégica

E28-P117

Iniciativa: Obtener la certificación ISO56001 del Sistema de gestión de la Innovación

Descripción: Obtener la certificación del sistema de gestión de la innovación conforme a la norma ISO 56001 para consolidar la gestión de la innovación en la organización

Resultados esperados:

- Certificado ISO56001 del Sistema de gestión de la Innovación obtenido

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Gestión avanzada
- Equipos de procesos involucrados

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Ficha de iniciativa estratégica

E28-P118

Iniciativa: Mantener el certificado ENS de nivel medio

Descripción: Mantener el certificado del Esquema Nacional de Seguridad de nivel medio

Resultados esperados:

- Auditoría interna para el aseguramiento del cumplimiento del ENS realizada

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Gestión avanzada
- Equipos de procesos involucrados

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Iniciativa: Adaptar el funcionamiento del sistema de compras a la implementación de la herramienta de gestión de compras

Descripción: Adaptar el funcionamiento del sistema de compras a la implementación de la nueva herramienta de gestión de compras para optimizar y sistematizar los procesos asociados

Resultados esperados:

- Sistema de compras adaptado a la implementación de la herramienta de gestión de compras

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Gestión avanzada
- Equipos de procesos involucrados

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Iniciativa:

Poner en marcha el observatorio de compras enfocado en los proveedores con posición dominante en el mercado

Descripción:

Poner en marcha un observatorio de compras enfocado en los proveedores con posición dominante en el mercado para mejorar el seguimiento, análisis y gestión de las relaciones con estos agentes

Resultados esperados:

- Observatorio de compras enfocado en los proveedores con posición dominante en el mercado puesto en marcha

Recursos necesarios:**Equipo de trabajo interno:**

- Personal del área de Gestión avanzada

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Iniciativa: Identificar las actualizaciones necesarias en el modelo de infraestructura tecnológica conforme a la metodología definida

Descripción: Identificar las actualizaciones necesarias en el modelo de infraestructura tecnológica conforme a la metodología definida para asegurar su correcta actualización

Resultados esperados:

- Actualizaciones necesarias en el modelo de infraestructura tecnológica identificadas

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Servicios convergentes

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Ficha de iniciativa estratégica

E28-P122

Iniciativa: Actualizar el modelo de infraestructura tecnológica

Descripción: Actualizar el modelo de infraestructura tecnológica conforme a las actualizaciones necesarias identificadas

Resultados esperados:

- Modelo de infraestructura tecnológica de EJIE actualizado

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Servicios convergentes

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Ficha de iniciativa estratégica

E28-P123

Iniciativa: Planificar el modelo de infraestructura tecnológica 2026

Descripción: Planificar el modelo de infraestructura tecnológica 2026 (software, hardware, redes y servicios)

Resultados esperados:

- Modelo de infraestructura tecnológica 2026 planificado

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Servicios convergentes

Presupuesto para contratación:

- 221.000 € - 1.000.000 €

Notas:

- Dificultad para establecer una estimación hasta no tener el modelo de infraestructura definido

Ficha de iniciativa estratégica

E28-P124

Iniciativa: Realizar una evaluación de liderazgo y elaborar el plan de mejora de liderazgo

Descripción: Realizar una evaluación de liderazgo y diseñar su plan de mejora para fortalecer las capacidades de liderazgo dentro de la organización

Resultados esperados:

- Evaluación de liderazgo realizada y sistematizada para su aplicación continua realizada
- Plan de mejora de liderazgo diseñado

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Administración y Personal

Presupuesto para contratación:

- 60.000 € - 143.000 €

Notas:

Iniciativa: Mantener la certificación de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo conforme a ISO 45001:2018, y el reconocimiento como Empresa Saludable y Sostenible del INSST

Descripción: Mantener la certificación de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo conforme a ISO 45001:2018, y el reconocimiento como Empresa Saludable y Sostenible del INSST para garantizar buenas prácticas y estándares en el bienestar laboral

Resultados esperados:

- Certificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo ISO 45001 auditada
- Reconocimiento de Empresa Saludable y Sostenible del INSST renovado

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Administración y Personal
- Apoyo del Comité de Seguridad y Salud

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Ficha de iniciativa estratégica

E28-P126

Iniciativa: Elaborar el Plan de Igualdad de EJIE 2027-2029

Descripción: Elaborar el Plan de Igualdad de EJIE 2027-2029 con enfoque en diversidad y reconocimiento institucional

Resultados esperados:

- Plan de Igualdad de EJIE 2027-2029 elaborado
- Medidas para asegurar la diversidad y mantener el reconocimiento institucional desplegadas

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Administración y Personal

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Iniciativa: Mantener las campañas internas de sensibilización para reforzar la cultura de igualdad y bienestar

Descripción: Mantener la realización de campañas internas de sensibilización para reforzar la cultura de igualdad y bienestar en el día a día de la organización

Resultados esperados:

- Campañas de sensibilización sobre la cultura de la igualdad y el bienestar desplegadas

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Administración y Personal

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Iniciativa: Impulsar medidas para garantizar la consecución de los objetivos del Plan de Igualdad

Descripción: Desplegar un plan de medidas para garantizar la implantación de las actividades transversales del Plan de Igualdad y la consecución de sus objetivos

Resultados esperados:

- Acciones a acometer en el periodo 2026 identificadas y desplegadas
- Acciones identificadas desplegadas

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Administración y Personal

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Ficha de iniciativa estratégica

E28-P129

Iniciativa: Desplegar el Plan Estratégico de Euskera

Descripción: Desplegar el Plan Estratégico de Euskera en cumplimiento del Decreto 19/2024, de 22 de febrero, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco

Resultados esperados:

- Acciones definidas en el Plan de Euskera priorizadas
- Acciones priorizadas para 2026 desplegadas

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Administración y Personal
- Apoyo del Euskera batzordea

Presupuesto para contratación:

- 15.000 € - 60.000 €

Notas:

Ficha de iniciativa estratégica

E28-P130

Iniciativa: Autoevaluar la situación de la organización en 2026 según el modelo BIKAIN

Descripción: Autoevaluar la situación de la organización en 2026 según el modelo BIKAIN para identificar fortalezas, áreas de mejora y oportunidades de desarrollo

Resultados esperados:

- Autoevaluación 2026 según modelo BIKAIN realizada
- Plan de mejora desplegado

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Administración y Personal
- Apoyo del Euskera batzordea

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Iniciativa: Desplegar el programa de EVP para reforzar los elementos diferenciales de trabajar en EJIE

Descripción: Desplegar el programa de EVP (Propuesta de Valor de la Persona empleada) para proyectar interna y externamente los elementos diferenciales de trabajar en EJIE

Resultados esperados:

- Programa de EVP desplegado

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Administración y Personal

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Iniciativa: Renovar la certificación del sistema de gestión de la energía conforme a ISO 50001 y de sistema gestión ambiental ISO 14001

Descripción: Renovar la certificación de sistemas de gestión de la energía conforme a ISO 50001y de sistemas gestión ambiental ISO 14001 para garantizar la eficiencia energética y la sostenibilidad ambiental de la organización

Resultados esperados:

- Certificado del sistema de gestión de la energía conforme a ISO 50001 y del sistema de gestión ambiental ISO 14001 renovado

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Servicios convergentes

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Ficha de iniciativa estratégica

E28-P133

Iniciativa: Desplegar el Plan de Acción Energético 2024-2030

Descripción: Desplegar el Plan de Acción Energético 2024-2030, monitorizando periódicamente la huella de carbono de EJIE y, en su caso, adoptando nuevas medidas para avanzar en el cumplimiento del Pacto Verde Europeo

Resultados esperados:

- Acciones a acometer en el periodo 2026 identificadas
- Acciones identificadas desplegadas

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Servicios convergentes

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

- Sujeto a la naturaleza de las iniciativas concretas, puede ser que alguna de las iniciativas a implementar deba ser subcontratada

Ficha de iniciativa estratégica

E28-P134

Iniciativa: Identificar oportunidades de participación de EJIE en formación TIC y adoptar medidas para involucrarse

Descripción: Identificar oportunidades de participación de EJIE en formación TIC y adoptar medidas para involucrarse activamente en su desarrollo y ejecución

Resultados esperados:

- Oportunidades de participación de EJIE en etapas formativas TIC identificadas
- Medidas para la participación definidas

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Gestión avanzada

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Iniciativa: Continuar impulsando el desarrollo profesional y reconocimiento del talento femenino en TIC/STEM

Descripción: Continuar impulsando el desarrollo profesional y reconocimiento del talento femenino en TIC/STEM a través de mentorías, premios anuales o programas de Embajadoras STEM

Resultados esperados:

- Actividades de impulso del reconocimiento del desarrollo profesional y reconocimiento de talento femenino TIC/STEM desplegadas

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Gestión avanzada

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Ficha de iniciativa estratégica

E28-P136

Iniciativa: Desplegar un Plan de mejora de la gobernanza 2026

Descripción: Desplegar un Plan de mejora de la gobernanza 2026 según la ISO 37004

Resultados esperados:

- Plan de mejora de la gobernanza 2026 desplegado

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Gestión avanzada
- Apoyo del Comité de dirección y del Consejo de administración

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Ficha de iniciativa estratégica

E28-P137

Iniciativa: Identificar oportunidades de automatización de los procesos internos

Descripción: Identificar oportunidades de automatización de los procesos internos para optimizar recursos, mejorar la eficiencia y reducir errores operativos

Resultados esperados:

- Oportunidades de automatización de los procesos internos identificadas

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Gestión avanzada

Presupuesto para contratación:

- 60.000 € - 143.000 €

Notas:

Iniciativa: Desplegar iniciativas de innovación abierta y colaboración

Descripción: Desplegar iniciativas de innovación abierta y colaboración para fomentar la creatividad, el intercambio de conocimiento y el desarrollo de soluciones conjuntas

Resultados esperados:

- Modelo de innovación abierta junto a DED y HARTABE desplegado.
- Modelo de colaboración con agentes de la Red Vasca de Ciencia, Tecnología e Innovación definido.

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Gestión avanzada

Presupuesto para contratación:

- 60.000 € - 143.000 €

Notas:

Iniciativa: Ampliar las áreas de aplicación de la vigilancia tecnológica

Descripción: Ampliar las áreas de aplicación de la vigilancia tecnológica para incrementar la identificación de tendencias, oportunidades y riesgos

Resultados esperados:

- Nuevas áreas de aplicación de la herramienta de vigilancia tecnológica implementadas.

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Gestión avanzada

Presupuesto para contratación:

- 60.000 € - 143.000 €

Notas:

Iniciativa: Analizar los posibles reconocimientos de innovación a incorporar en los reconocimientos anuales

Descripción: Analizar los posibles reconocimientos de innovación a incorporar en los reconocimientos anuales para incentivar la creatividad y destacar las mejores prácticas dentro de EJIE

Resultados esperados:

- Posibles reconocimientos a ideas innovadoras o soluciones creativas a incorporar en la sistemática de reconocimientos anuales

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Gestión avanzada

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Iniciativa: Presentar proyectos y buenas prácticas de innovación a premios y reconocimientos externos

Descripción: Presentar proyectos y buenas prácticas de innovación a premios y reconocimientos externos para visibilizar los logros de la organización y fomentar su reputación

Resultados esperados:

- Proyecto(s) o buena(s) práctica(s) para optar a premio o reconocimiento presentado(s)

Recursos necesarios:

Equipo de trabajo interno:

- Personal del área de Gestión avanzada

Presupuesto para contratación:

- N/A

Notas:

Fichas de indicadores estratégicos

Fichas de iniciativas estratégicas

Fichas de riesgos estratégicos

PG2026

Anexo: Fichas de riesgos estratégicos



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE01

Tipo: Riesgo Oportunidad **Objetivos implicados:** E28-001




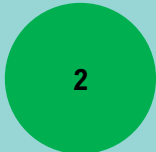
Descripción: EJIE no puede apoyar los proyectos estratégicos del sector público vasco al no identificar los resultados esperados

Causa/ Problemática: No identificar adecuadamente los resultados esperados por parte del Sector Público Vasco puede impedir u obstaculizar el apoyo que EJIE puede proporcionarle

Posibles impactos: Puede provocar el rechazo de algún grupo de interés

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto: 1. Bajo 2. Medio 3. Alto 	Probabilidad: 1. Poco probable 2. Más probable que improbable 3. Muy probable 	Grado de control: 1. Adecuadamente controlado 2. Requiere mayor control 3. Sin control establecido 	Exposición 
--	--	---	---

Objetivos de control:
▪ No se han establecido

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE02

Tipo: Riesgo Oportunidad **Objetivos implicados:** E28-001




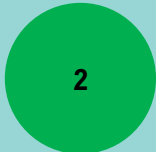
Descripción: EJIE no despliega adecuadamente los proyectos necesarios para apoyar los proyectos estratégicos del sector público vasco los proyectos necesarios para apoyar los proyectos estratégicos del sector público vasco

Causa/ Problemática: La concurrencia de otras prioridades o la escasez de recursos pueden provocar que EJIE no despliegue a tiempo o con el alcance requerido

Posibles impactos: No cumplir los plazos o no entregar los resultados esperados puede suponer el incumplimiento de un acuerdo de nivel de servicio crítico

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto: 1. Bajo 2. Medio 3. Alto 	Probabilidad: 1. Poco probable 2. Más probable que improbable 3. Muy probable 	Grado de control: 1. Adecuadamente controlado 2. Requiere mayor control 3. Sin control establecido 	Exposición 
--	--	---	---

Objetivos de control:
▪ No se han establecido

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE03

Tipo: Riesgo Oportunidad **Objetivos implicados:** E28-002

Descripción: Pérdida de oportunidades de colaboración por carencias en la gestión de alianzas estratégicas

Causa/ Problemática: No existe ninguna sistemática desplegada para desplegar alianzas y aprovechar las oportunidades que brindan este tipo de relaciones

Posibles impactos: Inicialmente, no se estima que pueda suponer una pérdida mayor del 2% del presupuesto

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto: 1. Bajo 2. Medio 3. Alto 1	Probabilidad: 1. Poco probable 2. Más probable que improbable 3. Muy probable 1	Grado de control: 1. Adecuadamente controlado 2. Requiere mayor control 3. Sin control establecido 1	Exposición 1
--	--	---	----------------------------

Objetivos de control:
▪ No se han establecido

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE04

Tipo: Riesgo Oportunidad **Objetivos implicados:** E28-003




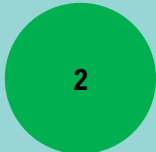
Descripción: Los mecanismos de mejora continua no son adecuados para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés

Causa/ Problemática: El Modelo de Gestión Avanzada es la base para el despliegue de la estrategia de la organización de acuerdo a su propósito, misión, visión y valores, mediante los objetivos estratégicos en los ejes de estrategia, clientes, personas, sociedad y medioambiente, e innovación. Este modelo establece un ciclo de planteamiento, despliegue, evaluación y ajuste constantes para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés

Posibles impactos: EJIE ha alcanzado un nivel de gestión A de Plata, y podría perder esta buena imagen y reputación si no se alcanza un nivel A de Oro en 2028. También es posible que no siquiera se alcance de nuevo la A de plata si no se marca un camino adecuado para avanzar en nuestros niveles de gestión

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto: 1. Bajo 2. Medio 3. Alto 	Probabilidad: 1. Poco probable 2. Más probable que improbable 3. Muy probable 	Grado de control: 1. Adecuadamente controlado 2. Requiere mayor control 3. Sin control establecido 	Exposición 
--	--	---	---

Objetivos de control:

- **E28-CR04.01:** Revisión periódica de la evolución de indicadores y proyectos asociados al objetivo estratégico E28-003 y su impacto en el riesgo estratégico E28-RE04

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE05

Tipo: Riesgo Oportunidad **Objetivos implicados:** E28-004

Descripción: El modelo de infraestructura tecnológica no es adecuado para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés

Causa/ Problemática: El modelo de infraestructura tecnológica debe ser adecuado para garantizar la disponibilidad, capacidad, seguridad y continuidad de los servicios y satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, gestionando la obsolescencia eficazmente

Posibles impactos: Una infraestructura inadecuada puede provocar un incumplimiento o reducción sistemática de un acuerdo de nivel de servicio

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto:

1. Bajo
2. Medio
3. Alto

2

Probabilidad:

1. Poco probable
2. Más probable que improbable
3. Muy probable

2

Grado de control:

1. Adecuadamente controlado
2. Requiere mayor control
3. Sin control establecido

2

Exposición

8

Objetivos de control:

- **E28-CR05.03:** Verificación de la definición del modelo de infraestructura tecnológica en el primer semestre de 2026

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE06

Tipo: Riesgo Oportunidad **Objetivos implicados:** E28-005

Descripción: El desempeño de los procesos no es adecuado para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés

Causa/ Problemática: Los sistemas de gestión deben asegurar tanto el cumplimiento de los objetivos de proceso como los niveles de servicio acordados, garantizando su mejora continua de forma que se puedan satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Cualquier desviación debe ser analizada y tomada en consideración para establecer las acciones correctivas necesarias

Posibles impactos: Todo incumplimiento conlleva una pérdida económica (inferior al 2% del presupuesto), la reducción temporal de un nivel de servicio acordado y/o una pérdida de imagen o reputación

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto:

1. Bajo
2. Medio
3. Alto

1

Probabilidad:

1. Poco probable
2. Más probable que improbable
3. Muy probable

1

Grado de control:

1. Adecuadamente controlado
2. Requiere mayor control
3. Sin control establecido

2

Exposición

2

Objetivos de control:

- **E28-CR06.01:** Revisión periódica de la evolución de indicadores y proyectos asociados al objetivo estratégico E28-005 y su impacto en el riesgo estratégico E28-RE06

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE07

Tipo: Riesgo Oportunidad

Objetivos implicados: E28-006

Descripción: El catálogo de servicios de EJIE no satisface las necesidades y expectativas de los grupos de interés

Causa/ Problemática: El catálogo de servicios es la propuesta de valor de EJIE hacia las entidades cliente, por lo que debe estar orientado a satisfacer sus necesidades y expectativas

Posibles impactos: Un catálogo inadecuado puede suponer el rechazo de algún grupo de interés

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto:

1. Bajo
2. Medio
3. Alto

2

Probabilidad:

1. Poco probable
2. Más probable que improbable
3. Muy probable

1

Grado de control:

1. Adecuadamente controlado
2. Requiere mayor control
3. Sin control establecido

1

Exposición

2

Objetivos de control:

- No se han establecido

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE08

Tipo: Riesgo Oportunidad **Objetivos implicados:** E28-007

Descripción: Dificultades en las relaciones con las entidades cliente para la adopción de los servicios

Causa/ Problemática: Es imprescindible lograr una sintonía entre las personas responsables de los servicios por parte de EJIE y de las entidades clientes para la adecuada adopción de los servicios

Posibles impactos: Una mala relación puede provocar malentendidos que impliquen retrasos en la puesta en marcha de los servicios, con la correspondiente pérdida económica, o pérdida de la imagen o reputación de la organización

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto: 1. Bajo 2. Medio 3. Alto 1	Probabilidad: 1. Poco probable 2. Más probable que improbable 3. Muy probable 1	Grado de control: 1. Adecuadamente controlado 2. Requiere mayor control 3. Sin control establecido 1	Exposición 1
--	--	---	----------------------------

Objetivos de control:
▪ No se han establecido

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE09

Tipo: Riesgo Oportunidad **Objetivos implicados:** E28-008

Descripción: La calidad, seguridad y continuidad de los servicios no satisfacen las necesidades y expectativas de los grupos de interés

Causa/ Problemática: La calidad, seguridad y continuidad de los servicios, junto con la utilidad, son los valores fundamentales que EJIE propone a las entidades cliente

Posibles impactos: El incumplimiento de los resultados esperados en cuanto a calidad, seguridad y continuidad puede suponer un incumplimiento o reducción sistemática de los niveles de servicio y un rechazo por parte de algún grupo de interés

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto:

1. Bajo
2. Medio
3. Alto

2

Probabilidad:

1. Poco probable
2. Más probable que improbable
3. Muy probable

1

Grado de control:

1. Adecuadamente controlado
2. Requiere mayor control
3. Sin control establecido

1

Exposición

1

Objetivos de control:

- No se han establecido

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE10

Tipo: Riesgo Oportunidad **Objetivos implicados:** E28-009




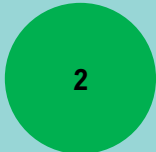
Descripción: El sistema de gestión de compras no facilita adecuadamente el despliegue de la estrategia

Causa/ Problemática: El sistema de gestión de compras es parte de las actividades críticas de la organización y de la que dependen el resto de procesos y servicios

Posibles impactos: Un sistema de gestión de compras no adecuado al despliegue de la estrategia de la organización puede suponer pérdidas económicas e incumplimiento de niveles de servicio

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto: 1. Bajo 2. Medio 3. Alto 	Probabilidad: 1. Poco probable 2. Más probable que improbable 3. Muy probable 	Grado de control: 1. Adecuadamente controlado 2. Requiere mayor control 3. Sin control establecido 	Exposición 
--	--	---	---

Objetivos de control:
▪ No se han establecido

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE11

Tipo: Riesgo Oportunidad **Objetivos implicados:** E28-010





Descripción: La infraestructura tecnológica desplegada no satisface las necesidades y expectativas de los grupos de interés

Causa/ Problemática: La infraestructura tecnológica debe ser adecuada para garantizar la disponibilidad, capacidad, seguridad y continuidad de los servicios y satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, gestionando la obsolescencia eficazmente

Posibles impactos: Una infraestructura inadecuada puede provocar un incumplimiento o reducción sistemática de un acuerdo de nivel de servicio

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto: 1. Bajo 2. Medio 3. Alto 	Probabilidad: 1. Poco probable 2. Más probable que improbable 3. Muy probable 	Grado de control: 1. Adecuadamente controlado 2. Requiere mayor control 3. Sin control establecido 	Exposición 
--	--	---	---

Objetivos de control:

- **E28-CR11.01:** Revisión periódica de la evolución de indicadores y proyectos asociados al objetivo estratégico E28-010 y su impacto en el riesgo estratégico E28-RE11

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE12

Tipo: Riesgo Oportunidad **Objetivos implicados:** E28-011

Descripción: El personal de EJIE no cuenta con los conocimientos y/o competencias clave necesarias

Causa/ Problemática: El personal de EJIE es el capital más importante de la organización y una herramienta fundamental para la prestación de los servicios y la imagen y reputación

Posibles impactos: La falta de competencia o conocimiento puede provocar la reducción temporal de un nivel de servicio acordado o la pérdida de imagen y reputación

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto: 1. Bajo 2. Medio 3. Alto 1	Probabilidad: 1. Poco probable 2. Más probable que improbable 3. Muy probable 1	Grado de control: 1. Adecuadamente controlado 2. Requiere mayor control 3. Sin control establecido 1	Exposición 1
--	--	---	----------------------------

Objetivos de control:
▪ No se han establecido

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE13

Tipo: Riesgo Oportunidad **Objetivos implicados:** E28-012

Descripción: La seguridad y salud laboral de EJIE no satisface las necesidades y expectativas de los grupos de interés

Causa/ Problemática: El cuidado de la seguridad y salud laboral, más allá del cumplimiento legal, es una de las bases de la propuesta de valor de la persona empleada de EJIE

Posibles impactos: Una mala gestión de la seguridad y salud laboral puede provocar perjuicios en la salud de las personas, sanciones administrativas y/o rechazo de algún grupo de interés

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto:

1. Bajo
2. Medio
3. Alto

2

Probabilidad:

1. Poco probable
2. Más probable que improbable
3. Muy probable

1

Grado de control:

1. Adecuadamente controlado
2. Requiere mayor control
3. Sin control establecido

1

Exposición

2

Objetivos de control:

- No se han establecido

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE14

Tipo: Riesgo Oportunidad **Objetivos implicados:** E28-012

Descripción: La gestión de la igualdad y/o diversidad en EJIE no satisface las necesidades y expectativas de los grupos de interés

Causa/ Problemática: La gestión de la igualdad y/o diversidad, más allá del cumplimiento legal, es una de las bases de la propuesta de valor de la persona empleada de EJIE

Posibles impactos: Una mala gestión de la igualdad y/o diversidad puede provocar perjuicios en el bienestar de las personas, y/o pérdida de imagen o reputación

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto:

1. Bajo
2. Medio
3. Alto

1

Probabilidad:

1. Poco probable
2. Más probable que improbable
3. Muy probable

2

Grado de control:

1. Adecuadamente controlado
2. Requiere mayor control
3. Sin control establecido

1

Exposición

2

Objetivos de control:

- No se han establecido

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE15

Tipo: Riesgo Oportunidad **Objetivos implicados:** E28-013





Descripción: La gestión del uso del euskera en EJIE no satisface las necesidades y expectativas de los grupos de interés

Causa/ Problemática: La gestión del euskera, más allá del cumplimiento normativo, es una de las bases de la propuesta de valor de la persona empleada de EJIE y de la propuesta de valor a las entidades cliente

Posibles impactos: Una mala gestión del euskera puede provocar reducción de niveles de servicio y/o pérdida de imagen o reputación

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto: 1. Bajo 2. Medio 3. Alto 	Probabilidad: 1. Poco probable 2. Más probable que improbable 3. Muy probable 	Grado de control: 1. Adecuadamente controlado 2. Requiere mayor control 3. Sin control establecido 	Exposición 
--	--	---	---

Objetivos de control:

- **E28-CR15.01:** Revisión periódica de la evolución de indicadores y proyectos asociados al objetivo estratégico E28-013 y su impacto en el riesgo estratégico E28-RE15

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE16

Tipo: Riesgo Oportunidad **Objetivos implicados:** E28-014




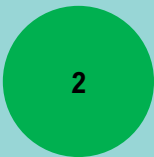
Descripción: La propuesta de valor de la persona empleada en EJIE no refuerza la captación y retención del talento

Causa/ Problemática: La propuesta de valor de la persona empleada en EJIE es fundamental para mantener la reputación de EJIE y asegurar la captación y retención de talento

Posibles impactos: Una mala propuesta de valor de la persona empleada redonda en un rechazo por parte de los grupos de interés

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto: 1. Bajo 2. Medio 3. Alto 	Probabilidad: 1. Poco probable 2. Más probable que improbable 3. Muy probable 	Grado de control: 1. Adecuadamente controlado 2. Requiere mayor control 3. Sin control establecido 	Exposición 
--	--	---	---

Objetivos de control:
▪ No se han establecido

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE17

Tipo: Riesgo Oportunidad **Objetivos implicados:** E28-015




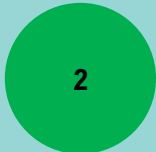
Descripción: EJIE no logra minimizar el impacto medioambiental y satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés

Causa/ Problemática: La gestión del impacto medioambiental, más allá del cumplimiento legal, es una de las bases de la del compromiso social de EJIE

Posibles impactos: Una mala gestión medioambiental puede suponer un despilfarro en consumo energético, incremento de emisiones y pérdida de imagen y reputación

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto: 1. Bajo 2. Medio 3. Alto 	Probabilidad: 1. Poco probable 2. Más probable que improbable 3. Muy probable 	Grado de control: 1. Adecuadamente controlado 2. Requiere mayor control 3. Sin control establecido 	Exposición 
--	--	---	---

Objetivos de control:
▪ No se han establecido

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE18

Tipo: Riesgo Oportunidad **Objetivos implicados:** E28-016

Descripción: EJIE no logra evaluar su contribución al desarrollo sostenible de Euskadi

Causa/ Problemática: Establecer la contribución de EJIE al desarrollo sostenible de Euskadi es una parte fundamental de la propuesta de valor en el ámbito de sociedad

Posibles impactos: Puede suponer la pérdida de una oportunidad para establecer una mejor imagen o reputación de la organización

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto: 1. Bajo 2. Medio 3. Alto 1	Probabilidad: 1. Poco probable 2. Más probable que improbable 3. Muy probable 1	Grado de control: 1. Adecuadamente controlado 2. Requiere mayor control 3. Sin control establecido 2	Exposición 2
--	--	---	----------------------------

Objetivos de control:
▪ No se han establecido

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE19

Tipo: Riesgo Oportunidad **Objetivos implicados:** E28-017

Descripción: La presencia de EJIE en las diferentes etapas formativas no satisface las necesidades y expectativas de los grupos de interés

Causa/ Problemática: La presencia de EJIE en las diferentes etapas formativas es una parte fundamental de la propuesta de valor en el ámbito de sociedad

Posibles impactos: Puede suponer la pérdida de una oportunidad para establecer una mejor imagen o reputación de la organización

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto: 1. Bajo 2. Medio 3. Alto 1	Probabilidad: 1. Poco probable 2. Más probable que improbable 3. Muy probable 1	Grado de control: 1. Adecuadamente controlado 2. Requiere mayor control 3. Sin control establecido 1	Exposición 1
--	--	---	----------------------------

Objetivos de control:
▪ No se han establecido

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE20

Tipo: Riesgo Oportunidad **Objetivos implicados:** E28-018




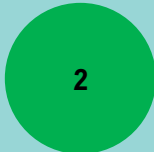
Descripción: El modelo de gobernanza de EJIE no satisface las necesidades y expectativas de los grupos de interés

Causa/ Problemática: El modelo de gobernanza es una garantía de la conformidad de las operaciones de la organización y de la adecuada rendición de cuentas

Posibles impactos: Una mala gobernanza puede derivar en pérdidas económicas, sanciones administrativas y rechazo por parte de los grupos de interés

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto: 1. Bajo 2. Medio 3. Alto 	Probabilidad: 1. Poco probable 2. Más probable que improbable 3. Muy probable 	Grado de control: 1. Adecuadamente controlado 2. Requiere mayor control 3. Sin control establecido 	Exposición 
--	--	---	---

Objetivos de control:

- **E28-CR20.01:** Revisión periódica de la evolución de indicadores y proyectos asociados al objetivo estratégico E28-018 y su impacto en el riesgo estratégico E28-RE20.

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE21

Tipo: Riesgo Oportunidad **Objetivos implicados:** E28-019




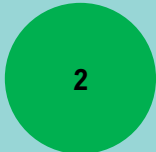
Descripción: No se aprovecha el potencial de las tecnologías emergentes para la innovación

Causa/ Problemática: El aprovechamiento del potencial de las tecnologías emergentes es una base fundamental de la innovación tecnológica y de la imagen de EJIE como empresa innovadora

Posibles impactos: Un mal aprovechamiento de estas tecnologías puede derivar en la pérdida de oportunidades de innovación de los servicios y de mejorar la imagen y reputación de EJIE

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto: 1. Bajo 2. Medio 3. Alto 	Probabilidad: 1. Poco probable 2. Más probable que improbable 3. Muy probable 	Grado de control: 1. Adecuadamente controlado 2. Requiere mayor control 3. Sin control establecido 	Exposición 
--	--	---	---

Objetivos de control:
▪ No se han establecido

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE22

Tipo: Riesgo Oportunidad **Objetivos implicados:** E28-020




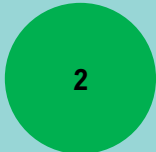
Descripción: No se promueve adecuadamente la generación de proyectos basados en tecnologías innovadoras

Causa/ Problemática: La generación de proyectos basados en tecnologías innovadoras es una base fundamental de la innovación tecnológica y de la imagen de EJIE como empresa innovadora

Posibles impactos: Un mal aprovechamiento de estos proyectos puede derivar en la pérdida de oportunidades de innovación de los servicios y de mejorar la imagen y reputación de EJIE

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto: 1. Bajo 2. Medio 3. Alto 	Probabilidad: 1. Poco probable 2. Más probable que improbable 3. Muy probable 	Grado de control: 1. Adecuadamente controlado 2. Requiere mayor control 3. Sin control establecido 	Exposición 
--	--	---	---

Objetivos de control:
▪ No se han establecido

Ficha de riesgo estratégico

E28-RE23

Tipo: Riesgo Oportunidad **Objetivos implicados:** E28-021




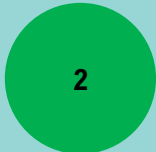
Descripción: La cultura organizativa no está orientada a la innovación continua

Causa/ Problemática: La cultura organizativa orientada a la innovación continua es una base fundamental de la innovación de servicios y procesos, y de la imagen de EJIE como empresa innovadora

Posibles impactos: Una mala cultura organizativa en relación a la innovación continua puede derivar en la pérdida de oportunidades de innovación de los servicios y de mejorar la imagen y reputación de EJIE

Clasificación: Económico Salud y bienestar Servicio Ambiental Legal Reputacional

Evaluación:

Impacto: 1. Bajo 2. Medio 3. Alto 	Probabilidad: 1. Poco probable 2. Más probable que improbable 3. Muy probable 	Grado de control: 1. Adecuadamente controlado 2. Requiere mayor control 3. Sin control establecido 	Exposición 
--	--	---	---

Objetivos de control:
▪ No se han establecido

Fichas de indicadores estratégicos

Fichas de iniciativas estratégicas

Fichas de riesgos estratégicos

Eskerrik asko zuen arretagatik

Gracias por vuestra atención

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