

PE2024

Resultados del plan de estratégico 2024 – *2024ko plan estrategikoaren emaitzak*

Febrero de 2025



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Mapa estratégico 2024



Resultados del eje ESTRATEGIA



Resultados del eje CLIENTES



Resultados del eje PERSONAS



Resultados del eje SOCIEDAD



Resultados del eje INNOVACIÓN



ESTRATEGIA

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



CLIENTES

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



PERSONAS

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



SOCIEDAD

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



INNOVACIÓN

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



MISIÓN

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



VISIÓN

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

Incrementar la satisfacción de los grupos de interés

Asegurar la sostenibilidad financiera

Mejorar el desempeño de los procesos

Adecuar la estructura orgánica y los procesos

Adecuar el sistema de gestión

Incrementar la satisfacción de clientes

Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio

Mejorar el desempeño de los servicios

Evolucionar el catálogo de servicios

Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco

Incrementar la satisfacción de las personas de la organización

Asegurar la salud y el bienestar laboral

Asegurar la disponibilidad de las competencias clave

Normalizar la modalidad de teletrabajo

Reducir los conflictos inter-área

Reducir nuestro impacto medioambiental

Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social

Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social

Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales

Capacitar la mejora de los procesos y servicios mediante la innovación

Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave

Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación

Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos

VALORES



orientación a clientes
calidad
seguridad
innovación



compromiso
identidad
igualdad
trabajo en equipo



euskera
colaboración
sostenibilidad
transparencia

Resultados alcanzados en base a los resultados esperados por eje estratégico



ESTRATEGIA

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



CLIENTES

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



PERSONAS

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



SOCIEDAD

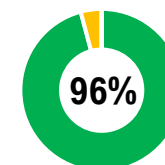
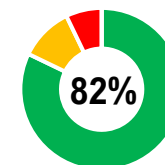
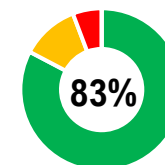
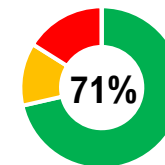
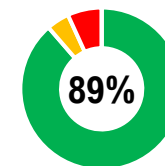
Mejorar nuestro entorno social aprovechando el potencial de nuestra organización. gestionar eficazmente los recursos utilizados para minimizar nuestro impacto ambiental, y alcanzar resultados satisfactorios en relación a nuestro entorno social y en aspectos medioambientales



INNOVACIÓN

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

PE2024



■ Resultado alcanzado
■ Resultado parcial
■ Resultado no alcanzado

Mapa estratégico 2024



Resultados del eje ESTRATEGIA



Resultados del eje CLIENTES



Resultados del eje PERSONAS



Resultados del eje SOCIEDAD



Resultados del eje INNOVACIÓN

Eje ESTRATEGIA

Objetivos estratégicos



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



Objetivo	Descripción	Resultados esperados
Incrementar la satisfacción de los grupos de interés	Incrementar la satisfacción de los grupos de interés mediante el despliegue del modelo de gestión avanzada, atendiendo a sus necesidades y expectativas de forma sistemática y sostenible	Grado de avance MGA \geq media 3 años (rango 2 - 3). Todos los grupos de interés tienen un índice de satisfacción general \geq media 3 años (rango 7-8). Satisfacción de personas usuarias y del CETIC sistematizadas. Percepción de la imagen de EJE implementada en las encuestas
Asegurar la sostenibilidad financiera	Asegurar la sostenibilidad financiera mediante el crecimiento de los ingresos y el adecuado control de los gastos	% Incremento del presupuesto anual \geq media 3 años (rango 0%-15%), % de inversión real en el ejercicio económico sobre el presupuestado \leq 100% (rango 100%-115%), manteniendo el equilibrio presupuestario
Mejorar el desempeño de los procesos	Mejorar el desempeño de los procesos y de los sistemas de gestión de la calidad y de la seguridad conformes a los requisitos de la ISO9001 e ISO27001, así como los de otras normas y modelos de referencia aplicables	Índice de mejora continua \geq media 3 años (rango 0% - +15%), Eficacia de procesos \geq media 3 años (rango 70%-85%). Riesgos superiores al nivel asumido \leq media 3 años (rango 0,25%-1%), Madurez de procesos \geq media 3 años (rango 3-4)
Adecuar la estructura orgánica y los procesos	Rediseñar la estructura organizativa y los procesos en base a los requisitos del PETIC	Estructura orgánica adecuada a los requisitos del PETIC implementada Modelo de procesos adecuado a los requisitos del PETIC implementado
Adecuar el sistema de gestión	Incorporar en los sistemas de gestión de la calidad y la seguridad los nuevos requisitos derivados del PETIC	Alcance del sistema de calidad adecuado al PETIC Alcance del sistema de seguridad adecuado al PETIC Sistema de gestión de la continuidad ISO22301 con un alcance relevante



Eje ESTRATEGIA

Objetivos estratégicos



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



Objetivo

Resultados esperados

Resultados obtenidos

Incrementar la satisfacción de los grupos de interés	Grado de avance MGA \geq media 3 años (rango 2 - 3). Todos los grupos de interés tienen un índice de satisfacción general \geq media 3 años (rango 7-8). Satisfacción de personas usuarias y del CETIC sistematizadas. Percepción de la imagen de EJIE implementada en las encuestas	83%
Asegurar la sostenibilidad financiera	% Incremento del presupuesto anual \geq media 3 años (rango 0%-15%), % de inversión real en el ejercicio económico sobre el presupuestado \leq 100% (rango 100%-115%), manteniendo el equilibrio presupuestario	92%
Mejorar el desempeño de los procesos	Índice de mejora continua \geq media 3 años (rango 0% - +15%), Eficacia de procesos \geq media 3 años (rango 70%-85%). Riesgos superiores al nivel asumido \leq media 3 años (rango 0,25%-1%), Madurez de procesos \geq media 3 años (rango 3-4)	81%
Adecuar la estructura orgánica y los procesos	Estructura orgánica adecuada a los requisitos del PETIC implementada Modelo de procesos adecuado a los requisitos del PETIC implementado	100%
Adecuar el sistema de gestión	Alcance del sistema de calidad adecuado al PETIC Alcance del sistema de seguridad adecuado al PETIC Sistema de gestión de la continuidad ISO22301 con un alcance relevante	100%



Objetivo: Incrementar la satisfacción de los grupos de interés

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

- Estrategias propuestas:**
- Mantener las encuestas de los grupos de interés y desplegar acciones cuando se den puntuaciones menores de 7 sobre 10
 - Establecer objetivos de satisfacción de clientes en base a la media de 3 años y un rango 7-8 y trabajar desde el proceso de relaciones con clientes la mejora continua
 - Establecer objetivos de satisfacción de personas en base a la media de 3 años y un rango 7-8 y trabajar desde el proceso de gestión de personas la mejora continua
 - Sistematizar encuesta de satisfacción a personas usuarias y desplegar acciones cuando se den puntuaciones menores de 7/10
 - Sistematizar encuesta de satisfacción al CETIC y desplegar acciones cuando se den puntuaciones menores de 7 sobre 10
 - Evaluar en las encuestas a los grupos de interés la imagen de EJIE como entidad orientada al servicio, socialmente responsable, transparente, innovadora, ambientalmente sostenible, saludable o comprometida con el euskera
 - Mantener el Modelo de Gestión Avanzada como modelo de referencia para la evaluación del grado de avance de la organización

Resultados esperados:

Cuantitativos:

1. Índice de satisfacción general del consejo de administración \geq media 3 años anteriores (rango 7-8)
2. Índice de satisfacción general de las entidades cliente \geq media 3 años anteriores (rango 7-8)
3. Índice de satisfacción general de las personas de la organización \geq media 3 años anteriores (rango 7-8)
4. Índice de satisfacción general de las organizaciones proveedoras \geq media 3 años anteriores (rango 7-8)
5. Índice de satisfacción general de las entidades del entorno social \geq media 3 años anteriores (rango 7-8)
6. Grado de avance MGA \geq media 3 años anteriores (rango 2-3)

Cualitativos:

- a. Sistemática de evaluación de la satisfacción de personas usuarias implementada
- b. Sistemática de evaluación de la Comisión TIC implementada
- c. Evaluación de la imagen de EJIE por los grupos de interés implementada

Incrementar la satisfacción de los grupos de interés

Resultado esperado	2021	2022	2023	2024	Resultado obtenido
Índice de satisfacción general del consejo de administración \geq media 3 años anteriores (rango 7-8)	8,83	9,00	8,80	8,80	Resultados excelentes sostenidos, cumpliendo en todos los periodos el objetivo establecido
Índice de satisfacción general de las entidades cliente \geq media 3 años anteriores (rango 7-8)	7,46	7,65	7,71	8,14	Tendencia al alza sostenida, cumpliendo en los últimos tres periodos el objetivo establecido y alcanzando valores excelentes en el último periodo. Pero en todos los casos con valores dentro del rango establecido
Índice de satisfacción general de las personas de la organización \geq media 3 años anteriores (rango 7-8)	7,48	7,54	7,87	8,05	Tendencia al alza sostenida, cumpliendo en todos los periodos el objetivo establecido y alcanzando valores excelentes en el último periodo
Índice de satisfacción general de las organizaciones proveedoras \geq media 3 años anteriores (rango 7-8)	8,55	8,21	9,00	9,83	Resultados excelentes sostenidos, cumpliendo en todos los periodos el objetivo establecido
Índice de satisfacción general de las entidades del entorno social \geq media 3 años anteriores (rango 7-8)	8,00	8,23	7,90	8,06	Resultados excelentes en 3 de los 4 periodos, incumpliendo en 2023 el objetivo, a pesar de haber obtenido una puntuación cercana a la excelencia. Pero en todos los casos con valores dentro del rango establecido
Sistemática de evaluación de la satisfacción de personas usuarias implementada	Sí	Sí	Sí	Sí	Satisfacción de personas usuarias sistematizada en 2021 y desplegada en diferentes servicios a usuarios mediante Serveide Now
Sistemática de evaluación de la Comisión TIC implementada	No	No	No	No	Si bien se definió la encuesta, la puesta en marcha tardía de la CETIC no hizo viable su puesta en marcha
Evaluación de la imagen de EJIE por los grupos de interés implementada	Sí	Sí	Sí	Sí	Se implementaron en todas las encuestas de los grupos de interés preguntas respecto a la imagen de EJIE (orientación al servicio, responsabilidad social, transparencia, innovación, responsabilidad ambiental, saludable, compromiso con el euskera y con la igualdad)
Grado de avance MGA \geq media 3 años anteriores (rango 2 - 3).	2,80	2,80	2,79	3,21	Tendencia al alza sostenida, cumpliendo en todos los periodos el objetivo establecido

Objetivo: Asegurar la sostenibilidad financiera

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

- Estrategias propuestas:**
- Mantener el control del proceso de administración de la inversión real sobre la presupuestada
 - Mantener el control del proceso de administración sobre el equilibrio de ingresos y gastos
 - Incrementar o mantener continuamente el importe del presupuesto anual
 - Asegurar el funcionamiento del encargo de servicios recurrentes en el proceso de relaciones con clientes
 - Mantener la colaboración con la DTIC para el adecuado despliegue del 36/2020

Resultados esperados:

Cuantitativos:

1. Porcentaje de incremento del presupuesto anual \geq media 3 años (rango 0%-15%)
2. Porcentaje de inversión real en el ejercicio económico sobre el presupuestado \leq 100% (rango 100%-115%)
3. Mantenimiento del equilibrio presupuestario = 0,00€

Cualitativos:

n/a

Resultado esperado	2021	2022	2023	2024	Resultado obtenido
Porcentaje de incremento del presupuesto anual \geq media 3 años (rango 0%-15%)	27,00%	25,00%	33,57%	5,33%	Resultados excelentes en los tres primeros periodos, lo que ha lastrado el resultado de 2024, incumpliendo el objetivo, aunque dentro del margen establecido
Porcentaje de inversión real en el ejercicio económico sobre el presupuestado \leq 100% (rango 100%-115%)	68,00%	71,00%	93,00%	52,00%	Resultados variables, pero cumpliendo en todos los periodos el objetivo establecido
Mantenimiento del equilibrio presupuestario = 0,00€	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	Resultados constantes en el mínimo técnico, cumpliendo en todos los periodos el objetivo establecido

Objetivo: Mejorar el desempeño de los procesos

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

- Estrategias propuestas:**
- Mantener el control del índice de mejora continua en valores positivos mediante el proceso de calidad
 - Mantener el control del índice de mejora continua del proceso de calidad en valores positivos
 - Revisar y desplegar anualmente la política y objetivos de calidad de servicio mediante el SGQ
 - Revisar y desplegar anualmente la política y objetivos de seguridad de la información mediante el SGSI
 - Mejorar y mantener el control de la eficacia de los procesos del proceso de calidad en valores superiores al 70%
 - Mejorar y mantener los riesgos superiores al nivel asumido en el proceso de seguridad en un máximo de 1%

Resultados esperados:

Cuantitativos:

1. Índice de mejora continua \geq media 3 años (rango 0% - +15%)
2. Eficacia de procesos \geq media 3 años (rango 70%-85%)
3. Riesgos superiores al nivel asumido \leq media 3 años (rango 0,25%-1%)
4. Madurez de procesos \geq media 3 años (rango 3-4)

Cualitativos:

n/a

Resultado esperado	2021	2022	2023	2024	Resultado obtenido
Índice de mejora continua \geq media 3 años (rango 0% - +15%)	13,22%	35,27%	17,20%	40,13%	Resultados excelentes en 2022 y 2024, cumpliendo en todos los periodos el objetivo establecido
Eficacia de procesos \geq media 3 años (rango 70%-85%)	69,54%	87,50%	86,51%	86,89%	Buenos resultados sostenidos, cumpliendo en los últimos tres periodos el objetivo establecido, aunque incumpliendo el de 2021
Riesgos superiores al nivel asumido \leq media 3 años (rango 0,25%-1%)	0,68%	0,61%	1,06%	0,48%	Resultados variables, cumpliendo el objetivo establecido al final del plan, pero con incumplimientos en 2021 y 2023. Solo el valor de 2023 está fuera del rango establecido
Madurez de procesos \geq media 3 años (rango 3-4)	4,06	4,03	4,12	4,18	Resultados excelentes sostenidos, cumpliendo en todos los periodos el objetivo establecido

Objetivo: Adecuar la estructura orgánica y los procesos

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

- Estrategias propuestas:**
- Identificar la estructura organizativa adecuada para satisfacer el PETIC y desplegar los cambios necesarios
 - Adaptar la estructura de EJE para dinamizar la transformación digital de la administración
 - Realizar un diagnóstico de los procesos de provisión para asegurar su capacidad para atender las necesidades del PETIC
 - Identificar los procesos adecuados para satisfacer el PETIC y desplegar los cambios necesarios

Resultados esperados:

Cuantitativos:

n/a

Cualitativos:

- a. Estructura orgánica adecuada a los requisitos del PETIC implementada
- b. Modelo de procesos adecuado a los requisitos del PETIC implementado

Resultado esperado

2021 2022 2023 2024

Resultado obtenido

Estructura orgánica adecuada a los requisitos del PETIC implementada	Sí	Sí	Sí	Sí	La estructura orgánica de EJIE se ha ido adecuando a las necesidades de despliegue del PETIC, incorporando Subdirecciones de Área, y dotando y distribuyendo los recursos y responsabilidades disponibles según se ha requerido
Modelo de procesos adecuado a los requisitos del PETIC implementado	Sí	Sí	Sí	Sí	Los procesos se han ido adaptando a lo largo de todo el plan a los requisitos de normalización de los servicios nuevos y modificados que se han ido actualizando en el catálogo

Objetivo: Adecuar el sistema de gestión

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

Estrategias propuestas:

- Transformar el proceso en un sistema de gestión de la continuidad ISO22301 con un alcance inicial relevante
- Incorporar paulatinamente todos los servicios posibles en el alcance ISO9001
- Incorporar paulatinamente todos los servicios posibles en el alcance ISO27001

Resultados esperados:

Cuantitativos:

n/a

Cualitativos:

- a. Alcance del sistema de calidad adecuado al PETIC
- b. Alcance del sistema de seguridad adecuado al PETIC
- c. Sistema de gestión de la continuidad ISO22301 implementado con un alcance relevante

Resultado esperado	2021	2022	2023	2024	Resultado obtenido
Alcance del sistema de calidad adecuado al PETIC	Sí	Sí	Sí	Sí	Sistema de Gestión de la Calidad certificado en todos los servicios del Catálogo de Servicios de EJIE en la ISO9001, KZGunea en UNE93200 y Telefonía IP, IaaS, Elkarlan, Hosting y Lekuona en la ISO20000-1
Alcance del sistema de seguridad adecuado al PETIC	Sí	Sí	Sí	Sí	Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información certificado para todos los servicios del catálogo en la ISO27001 y ENS nivel medio
Sistema de gestión de la continuidad ISO22301 implementado con un alcance relevante	Sí	Sí	Sí	Sí	Sistema de Gestión de la Continuidad certificado para los servicios Telefonía IP, IaaS, Elkarlan, Hosting y Lekuona en la ISO22301

Mapa estratégico 2024



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN

Objetivos estratégicos



CLIENTES

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



MISIÓN

Objetivo	Descripción	Resultados esperados
Incrementar la satisfacción de clientes	Incrementar la satisfacción de las entidades cliente y personas usuarias, atendiendo a sus necesidades y expectativas de forma sistemática y sostenible	Promedio de la satisfacción de clientes general y con los diferentes servicios \geq media 3 años (rango 7-8). NPS \geq media 3 años (rango +0% - +35%)
Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio	Desarrollar el proceso de gestión de niveles de servicio para garantizar el adecuado establecimiento de los ANS y el despliegue de acciones de mejora de los servicios	Cumplimiento del 100% de los ANS de los servicios del catalogo. Madurez del proceso de gestión de los niveles de servicio 'establecido' (nivel 3) o superior. Porcentaje de servicios del catálogo con Plan de calidad de servicio \geq media 3 años o (rango 15%-50%)
Mejorar el desempeño de los servicios	Mejorar el desempeño de los servicios en base a la normalización de su gestión según los requisitos ISO20000-1 o UNE93200 según sea aplicable	Servicios certificados ISO20000/UNE93200 \geq media 3 años o (rango 1%-50%), Porcentaje de servicios del catálogo con ANS \geq media 3 años o (rango 25%-50%). Despliegue plan de mejora del servicio de puesto de usuario, Informe de seguimiento de servicios normalizado
Evolucionar el catálogo de servicios	Desarrollar el proceso de gestión del portfolio de servicio para garantizar la adecuada evolución del catálogo de servicios en base a los requisitos del PETIC	Madurez del proceso de gestión del portfolio de servicio 'establecido' (nivel 3) o superior. Proyectos de provisión de los servicios propuestos en el catálogo batera implementados. Catálogo de servicios adecuado a los requisitos del PETIC implementado.
Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco	Identificar en cada plan de gestión los proyectos estratégicos del Sector Público Vasco y desplegarlos adecuadamente	Proyectos estratégicos del Sector Público Vasco desplegados (promedio del despliegue de todos los proyectos)



VISIÓN

Objetivos estratégicos



CLIENTES

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

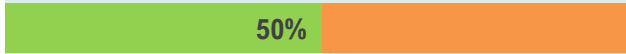

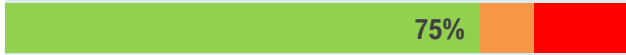




MISIÓN

Objetivo

Resultados esperados

Resultados obtenidos

Incrementar la satisfacción de clientes	Promedio de la satisfacción de clientes general y con los diferentes servicios \geq media 3 años (rango 7-8). NPS \geq media 3 años (rango +0% - +35%)	
Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio	Cumplimiento del 100% de los ANS de los servicios del catálogo. Madurez del proceso de gestión de los niveles de servicio 'establecido' (nivel 3) o superior. Porcentaje de servicios del catálogo con Plan de calidad de servicio \geq media 3 años o (rango 15%-50%)	
Mejorar el desempeño de los servicios	Servicios certificados ISO20000/UNE93200 \geq media 3 años o (rango 1%-50%), Porcentaje de servicios del catálogo con ANS \geq media 3 años o (rango 25%-50%). Despliegue plan de mejora del servicio de puesto de usuario, Informe de seguimiento de servicios normalizado	
Evolucionar el catálogo de servicios	Madurez del proceso de gestión del portfolio de servicio 'establecido' (nivel 3) o superior. Proyectos de provisión de los servicios propuestos en el catálogo batera implementados. Catálogo de servicios adecuado a los requisitos del PETIC implementado.	
Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco	Proyectos estratégicos del Sector Público Vasco desplegados (promedio del despliegue de todos los proyectos)	



VISIÓN

Objetivo: Incrementar la satisfacción de clientes

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

- Estrategias propuestas:**
- Mejorar y mantener el NPS en valores positivos mediante el proceso de relación con clientes
 - Mejorar y mantener la prestación de los servicios mediante los procesos operativos y de soporte
 - Mantener la colaboración con las entidades cliente para llevar a cabo sus proyectos TIC mediante el proceso de relaciones con cliente
 - Establecer objetivos de satisfacción de clientes en base a la media de 3 años y un rango 7-8 y trabajar en el proceso de relaciones con clientes la mejora continua
 - Sistematizar encuesta de satisfacción a personas usuarias y desplegar acciones cuando se den puntuaciones menores de 7/10
 - Diseñar y desplegar un informe de seguimiento normalizado para todos los servicios en el proceso de gestión de los niveles de servicio

Resultados esperados:

Cuantitativos:

1. Índice de satisfacción general de las entidades cliente \geq media 3 años anteriores (rango 7-8)
2. Promedio de la satisfacción de clientes con los diferentes servicios \geq media 3 años (rango 7-8)
3. Calificación de promotores neta o Net Promoter Score (NPS) \geq media 3 años (rango +0% - +35%)

Cualitativos:

n/a

Resultado esperado

2021 2022 2023 2024

Resultado obtenido

Índice de satisfacción general de las entidades cliente \geq media 3 años anteriores (rango 7-8)	7,46	7,65	7,71	8,14	Tendencia al alza sostenida, cumpliendo en los últimos tres periodos el objetivo establecido y alcanzando valores excelentes en el último periodo. Pero en todos los casos con valores dentro del rango establecido
Promedio de la satisfacción de clientes con los diferentes servicios \geq media 3 años (rango 7-8)	7,72	7,65	7,94	8,06	Tendencia al alza sostenida, cumpliendo en los últimos dos periodos el objetivo establecido y alcanzando valores excelentes en el último periodo. Pero en todos los casos con valores dentro del rango establecido
Calificación de promotores neta o Net Promoter Score (NPS) \geq media 3 años (rango +0% - +35%)	12,50%	10,00%	14,29%	43,00%	Solo se ha alcanzado el objetivo establecido en el último periodo, con un resultado excelente. Pero en todos los casos con valores dentro del rango establecido

Objetivo: Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio

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

Estrategias propuestas:

- Incrementar el porcentaje de servicios que disponen de plan de calidad específico ISO20000 o UNE93200
- Mejorar y mantener mediante el proceso gestión de niveles de servicio el cumplimiento del 100% de los ANS

Resultados esperados:

Cuantitativos:

1. Cumplimiento del 100% de los ANS de los servicios del catalogo
2. Porcentaje de servicios del catálogo con Plan de calidad de servicio \geq media 3 años (rango 15%-50%)

Cualitativos:

- a. Madurez del proceso de gestión de los niveles de servicio 'establecido' (nivel 3) o superior

Resultado esperado	2021	2022	2023	2024	Resultado obtenido
Cumplimiento del 100% de los ANS de los servicios del catálogo	78,57%	100%	92,31%	100%	Incumplimiento del objetivo establecido en 2021 y 2023 al incorporarse nuevos ANS todavía sin estabilizar
Porcentaje de servicios del catálogo con Plan de calidad de servicio \geq media 3 años (rango 15%-50%)	20,00%	7,14%	20,69%	37,00%	Tendencia al alza, incumpliendo en 2022 el objetivo establecido con resultado fuera de rango por la incorporación de varios nuevos servicios en el catálogo
Madurez del proceso de gestión de los niveles de servicio 'establecido' (nivel 3) o superior	3	3	4	4	Nivel de madurez del proceso requerido alcanzado y superado

Objetivo: Mejorar el desempeño de los servicios

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

Estrategias propuestas:

- Incrementar el porcentaje de los servicios certificados en ISO20000 o UNE93200
- Incrementar el porcentaje de servicios del catálogo que disponen de ANS estándar
- Mejorar la madurez del proceso de gestión de los niveles de servicio (nivel 3 'establecido') para facilitar la satisfacción de clientes
- Desplegar un plan de mejora del servicio de puesto de usuario

Resultados esperados:

Cuantitativos:

1. Servicios certificados ISO20000/UNE93200 \geq media 3 años (rango 1%-50%)
2. Porcentaje de servicios del catálogo con ANS \geq media 3 años (rango 25%-50%)

Cualitativos:

- a. Despliegue plan de mejora del servicio de puesto de usuario
- b. Informe de seguimiento de servicios normalizado

Resultado esperado

2021 2022 2023 2024

Resultado obtenido

Servicios certificados ISO20000/UNE93200 ≥ media 3 años (rango 1%-50%)	6,67%	3,33%	13,29%	18,52%	Tendencia al alza sostenida, salvo por el incumplimiento de 2022 derivado de la incorporación de nuevos servicios al catálogo, con resultados siempre dentro del rango
Porcentaje de servicios del catálogo con ANS ≥ media 3 años (rango 25%-50%)	33,33%	14,29%	27,59%	29,63%	Incumplimiento de 2022 derivado de la incorporación de nuevos servicios al catálogo, con resultados dentro del rango y cumpliendo objetivos en el resto de los periodos
Despliegue plan de mejora del servicio de puesto de usuario	No	Sí	Sí	Sí	Definido el nuevo servicio de puesto gestionado diferenciando el puesto tradicional, el moderno y el de educación
Informe de seguimiento de servicios normalizado	Sí	Sí	Sí	Sí	Informe normalizado de seguimiento utilizado en la sesión de entrevistas anuales realizadas con las entidades cliente

Objetivo: Evolucionar el catálogo de servicios

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

Estrategias propuestas:

- Mejorar la madurez del proceso de gestión del portafolio de servicios (nivel 3 'establecido') para facilitar la satisfacción de clientes
- Desplegar los proyectos de provisión para los servicios propuestos en catálogo batera
- Actualizar el catálogo de servicios de EJIE con los servicios propuestos en el catálogo batera

Resultados esperados:

Cuantitativos:

n/a

Cualitativos:

- a. Proyectos de provisión de los servicios propuestos en el catálogo batera implementados
- b. Proceso de gestión del portfolio de servicio con un nivel de madurez 'establecido' (nivel 3) o superior
- c. Catálogo de servicios adecuado a los requisitos del PETIC implementado

Resultado esperado

2021 2022 2023 2024

Resultado obtenido

Proyectos de provisión de los servicios propuestos en el catálogo batera implementados	No	Sí	Sí	Sí	En 2022 se incorporaron al catálogo de servicios de EJIE todos los servicios del catálogo BATERA definidos en el PETIC
Proceso de gestión del portfolio de servicio con un nivel de madurez 'establecido' (nivel 3) o superior	3	3	3	4	Nivel de madurez del proceso requerido alcanzado y superado
Catálogo de servicios adecuado a los requisitos del PETIC implementado	No	Sí	Sí	Sí	En 2022 se incorporaron al catálogo de servicios de EJIE todos los servicios del catálogo BATERA definidos en el PETIC

Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco

Objetivo: Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco

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

Estrategias propuestas:

- Desplegar los proyectos asignados a EJIE en el PETIC

Resultados esperados:

Cuantitativos:

n/a

Cualitativos:

a. Porcentaje de proyectos estratégicos del Sector Público Vasco desplegados

Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco

Resultado esperado

	2021	2022	2023	2024
Porcentaje de proyectos estratégicos del Sector Público Vasco desplegados	12,50%	12,50%	62,50%	75,00%

Resultado obtenido

A lo largo del PE2024 se han desplegado 6 de los 8 proyectos estratégicos asignados a EJIE en el PETIC

Proyecto estratégico

	2021	2022	2023	2024
[PETIC 2.1.2] Diseño y ejecución de los proyectos de provisión asociados al Catálogo de Servicios Batera	Sí	Sí	Sí	Sí
[PETIC 2.1.4] Implementación de una sistemática para la valoración de la experiencia de usuario	No	No	No	No
[PETIC 2.1.5] Actualización y difusión del Catálogo de Servicios TIC de EJIE	No	No	Sí	Sí
[PETIC 2.3.1] Refuerzo de la seguridad en las comunicaciones	No	No	Sí	Sí
[PETIC 2.4.1] Modernización de los CAU TIC del Sector Público Vasco	No	No	No	Sí
[PETIC 2.4.2] Gestión del puesto de usuario (movilidad)	No	No	Sí	Sí
[PETIC 3.2.1] Creación de un observatorio para la incorporación de nuevas tecnologías y servicios TIC	No	No	Sí	Sí
[PETIC3.2.2] Implantación de una metodología para el fomento de la innovación tecnológica y la transformación digital en el SPV	No	No	No	No

Resultado obtenido

En 2021 finalizaron todos los proyectos de provisión identificados y en 2022 se incorporaron al catálogo de servicios de EJIE todos los servicios del catálogo BATERA definidos en el PETIC

Proyecto no abordado por falta de recursos con conocimiento específico en EJIE

Tras la incorporación de los nuevos servicios en el catálogo se llevó a cabo su difusión y publicación, incluyendo material multimedia

Implantación de HTTPS en todas las redes y SDWAN en las que han sido consideradas como necesarias

Unificación de las diferentes herramientas CAUs de diferentes entidades y despliegue de portales de servicio en ServiceNow

Definición y provisión de subservicio de puesto de trabajo en movilidad implementadas

Metodología y primeros ámbitos de trabajo implementados (Vigilancia tecnológica y Seguridad), así como la herramienta para su gestión

Proyecto no abordado por las dificultades encontradas en la definición de su alcance

Mapa estratégico 2024



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN

Eje PERSONAS

Objetivos estratégicos



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



MISIÓN



VISIÓN

Objetivo	Descripción	Resultados esperados
Incrementar la satisfacción de las personas de la organización	Incrementar la satisfacción de las personas, atendiendo a sus necesidades y expectativas de forma sistemática y sostenible	Índice de satisfacción de personas \geq media 3 años (rango 7-8)
Asegurar la salud y el bienestar laboral	Mejorar la salud y bienestar laboral de las personas mediante el despliegue del sistema de gestión conforme a los requisitos de la ISO45001 así como los de otras normas y modelos de referencia aplicables	Cumplimiento objetivos salud laboral y plan de igualdad \geq media 3 años (rango 70%-85%). Absentismo enfermedad y accidente \leq media 3 años (rango 3%-5%)
Asegurar la disponibilidad de las competencias clave	Identificar y asegurar la disponibilidad de las competencias clave, desplegar los planes de formación y comunicación, y las acciones derivadas de las evaluaciones de desempeño anuales	Eficacia acciones formativas, criterios competenciales, acciones evaluación de desempeño, plan de formación \geq media 3 años (rango 85%-95%). Competencia liderazgo \geq media 3 años (rango 3-4). Cumplimiento plan de comunicación \geq media 3 años (rango 70%-85%). Plan de aseguramiento de competencias clave desplegado
Normalizar la modalidad de teletrabajo	Identificar los puntos fuertes y áreas de mejora de la modalidad de teletrabajo y desplegar los planes de normalización necesarios	Plan de normalización del teletrabajo desplegado
Reducir los conflictos inter-área	Revisar los resultados de la iniciativa de resolución de conflictos inter-área (COCINA) y desplegar un plan de acción para las acciones identificadas	Plan de resolución de conflictos inter-área desplegado

Eje PERSONAS

Objetivos estratégicos



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



MISIÓN



VISIÓN

Objetivo	Resultados esperados	Resultados obtenidos
Incrementar la satisfacción de las personas de la organización	Índice de satisfacción de personas \geq media 3 años (rango 7-8)	100%
Asegurar la salud y el bienestar laboral	Cumplimiento objetivos salud laboral y plan de igualdad \geq media 3 años (rango 70%-85%). Absentismo enfermedad y accidente \leq media 3 años (rango 3%-5%)	58%
Asegurar la disponibilidad de las competencias clave	Eficacia acciones formativas, criterios competenciales, acciones evaluación de desempeño, plan de formación \geq media 3 años (rango 85%-95%). Competencia liderazgo \geq media 3 años (rango 3-4). Cumplimiento plan de comunicación \geq media 3 años (rango 70%-85%). Plan de aseguramiento de competencias clave desplegado	100%
Normalizar la modalidad de teletrabajo	Plan de normalización del teletrabajo desplegado	100%
Reducir los conflictos inter-área	Plan de resolución de conflictos inter-área desplegado	0%

Incrementar la satisfacción de las personas de la organización

Objetivo: Incrementar la satisfacción de las personas de la organización

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

Estrategias propuestas:

- Mejorar y mantener la gestión de las personas mediante el proceso de gestión de personas
- Establecer objetivos de satisfacción de personas en base a la media de 3 años y un rango 7-8 y trabajar en el proceso de gestión de personas la mejora continua

Resultados esperados:

Cuantitativos:

1. Índice de satisfacción de personas \geq media 3 años (rango 7-8)

Cualitativos:

n/a

Incrementar la satisfacción de las personas de la organización

Resultado esperado

Índice de satisfacción general de las personas de la organización \geq media 3 años anteriores (rango 7-8)

2021

7,48

2022

7,54

2023

7,87

2024

8,05

Resultado obtenido

Tendencia al alza sostenida, cumpliendo en todos los periodos el objetivo establecido y alcanzando valores excelentes en el último periodo

Objetivo: Asegurar la salud y el bienestar laboral

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

Estrategias propuestas:

- Mejorar y mantener el absentismo por enfermedad y accidente por debajo del 5% mediante el proceso de gestión de personas
- Mejorar y mantener el plan de igualdad con una eficacia de al menos el 70% mediante el proceso de gestión de personas
- Revisar y desplegar anualmente la política y objetivos de salud laboral mediante el SSBT
- Mejorar y mantener el plan de salud laboral con una eficacia de al menos el 70% mediante el proceso de gestión de personas

Resultados esperados:

Cuantitativos:

1. Cumplimiento de objetivos de salud laboral \geq media 3 años (rango 70%-85%)
2. Cumplimiento de objetivos del plan de igualdad \geq media 3 años (rango 85%-90%)
3. Absentismo por enfermedad y accidente \leq media 3 años (rango 3%-5%)

Cualitativos:

n/a

Resultado esperado

2021 2022 2023 2024

Resultado obtenido

Cumplimiento de objetivos de salud laboral \geq media 3 años (rango 70%-85%)	54,54%	75,00%	50,00%	83,23%	Incumplimiento de los objetivos establecidos para 2021 y 2023, por debajo del rango definido
Cumplimiento de objetivos del plan de igualdad \geq media 3 años (rango 85%-90%)	87,00%	93,00%	93,00%	66,00%	Incumplimiento del objetivo en 2021 y 2024, si bien el valor de 2021 se encuentra dentro del rango. El valor de cumplimiento se ha calculado en relación con todo el plan, por lo que se han considerado actividades planificadas para periodos posteriores a 2024
Absentismo por enfermedad y accidente \leq media 3 años (rango 3%-5%)	2,28%	4,57%	4,23%	3,19%	Resultados siempre dentro del rango establecido, aunque con incumplimiento del objetivo en 2023

Objetivo: Asegurar la disponibilidad de las competencias clave

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

- Estrategias propuestas:**
- Mejorar y mantener las acciones derivadas de la evaluación de desempeño con una eficacia de al menos el 85% mediante el proceso de gestión de personas
 - Mejorar y mantener la evaluación del liderazgo por encima del nivel 3 de 5 mediante el proceso de gestión de personas
 - Mejorar y mantener el plan de comunicación con una eficacia de al menos el 70% mediante el proceso de gestión de personas
 - Mejorar y mantener la evaluación de los criterios competenciales con una eficacia de al menos el 85% mediante el proceso de gestión de personas
 - Despliegue de acciones de mejora para los procesos con un nivel de gestión del conocimiento inferior a 3 de 5 desde el proceso de calidad
 - Mejorar y mantener el plan de formación y las acciones formativas con una eficacia de al menos el 85% mediante el proceso de gestión de personas
 - Explotar al máximo las posibilidades de contratación de personal mediante el proceso de gestión de personas
 - Identificar las competencias clave requeridas en el medio plazo y desplegar un plan para su aseguramiento

Resultados esperados:

Cuantitativos:

1. Eficacia de las acciones formativas \geq media 3 años (rango 85%-95%)
2. Eficacia de la evaluación de los criterios competenciales \geq media 3 años (rango 85%-95%)
3. Eficacia de las acciones derivadas de la evaluación de desempeño \geq media 3 años (rango 85%-95%)
4. Eficacia del plan de formación \geq media 3 años (rango 85%-95%)
5. Competencia liderazgo \geq media 3 años (rango 3-4)
6. Cumplimiento plan de comunicación \geq media 3 años (rango 70%-85%)

Cualitativos:

- a. Plan de aseguramiento de competencias clave desplegado

Resultado esperado	2021	2022	2023	2024	Resultado obtenido
Eficacia de las acciones formativas \geq media 3 años (rango 85%-95%)	99,01%	97,80%	98,53%	97,95%	Resultados excelentes sostenidos, cumpliendo en todos los periodos el objetivo establecido
Eficacia de la evaluación de los criterios competenciales \geq media 3 años (rango 85%-95%)	100%	100%	100%	100%	Resultados excelentes sostenidos, cumpliendo en todos los periodos el objetivo establecido
Eficacia de las acciones derivadas de la evaluación de desempeño \geq media 3 años (rango 85%-95%)	100%	100%	100%	100%	Resultados excelentes sostenidos, cumpliendo en todos los periodos el objetivo establecido
Eficacia del plan de formación \geq media 3 años (rango 85%-95%)	99,01%	97,80%	98,53%	97,95%	Resultados excelentes sostenidos, cumpliendo en todos los periodos el objetivo establecido
Competencia liderazgo \geq media 3 años (rango 3-4)	4,24	4,19	4,34	4,11	Resultados excelentes sostenidos, cumpliendo en todos los periodos el objetivo establecido
Cumplimiento plan de comunicación \geq media 3 años (rango 70%-85%)	93,55%	93,30%	94,47%	97,81%	Resultados excelentes sostenidos, cumpliendo en todos los periodos el objetivo establecido
Plan de aseguramiento de competencias clave desplegado	Sí	Sí	Sí	Sí	Dado el alto nivel de eficacia en la evaluación de los criterios clave, no ha sido necesario el despliegue del plan en ninguno de los periodos

Objetivo: Normalizar la modalidad de teletrabajo

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

- Estrategias propuestas:**
- Acordar con la parte social las condiciones de normalización del teletrabajo
 - Diseñar y desplegar un plan de normalización del teletrabajo

Resultados esperados:

Cuantitativos:
n/a

Cualitativos:

- a. Plan de normalización del teletrabajo desplegado

Normalizar la modalidad de teletrabajo

Resultado esperado

Plan de normalización del teletrabajo desplegado

2021 2022 2023 2024

Sí	Sí	Sí	Sí
----	----	----	----

Resultado obtenido

Modalidad de teletrabajo implementada e incorporada en el convenio colectivo

Objetivo: Reducir los conflictos inter-área

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

Estrategias propuestas:

- Diseñar y desplegar un plan de acción en base a las conclusiones de la iniciativa COCINA

Resultados esperados:

Cuantitativos:
n/a

Cualitativos:

- a. Plan de resolución de conflictos inter-área desplegado

Resultado esperado

Plan de resolución de conflictos inter-área desplegado

2021

Sí

2022

Sí

2023

Sí

2024

Sí

Resultado obtenido


Plan de resolución de conflictos basado en cartas de servicio por área y presentaciones corporativas desplegado. Sin embargo, ninguna de las iniciativas desplegadas ha tenido éxito, y existe la percepción de que los conflictos inter-área siguen existiendo

Mapa estratégico 2024

 Detalle del eje ESTRATEGIA

 Detalle del eje CLIENTES

 Detalle del eje PERSONAS

 **Detalle del eje SOCIEDAD**

 Detalle del eje INNOVACIÓN

Objetivos estratégicos



SOCIEDAD

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



MISIÓN

Objetivo	Descripción	Resultados esperados
Reducir nuestro impacto medioambiental	Reducir nuestro impacto ambiental mediante el despliegue del sistema de gestión ambiental y energético conforme a los requisitos de la ISO14001 e ISO 50001 así como los de otras normas y modelos de referencia aplicables	Ratio PUE \leq media 3 años (rango 1,5-1,7). Huella de carbono \leq media 3 años (rango 1,75-2,25 Kilotoneladas de CO ₂ /año)
Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social	Renovar y cumplir el compromiso con el entorno social actualizando el compromiso y desplegando los planes de acción para la sociedad anuales	Compromiso con la sociedad revisado y publicado. Eficacia del despliegue del plan de acción para la sociedad \geq media 3 años (rango 70%-85%)
Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social	Incrementar la satisfacción de entorno social, atendiendo a sus necesidades y expectativas de forma sistemática y sostenible	Índice de satisfacción del entorno social \geq media 3 años (rango 7-8)
Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales	Sistematizar el despliegue de un plan de redes sociales	Proceso de imagen y comunicación incorporado en el mapa de procesos con un nivel de madurez al menos 'establecido' (3 de 5) Plan de redes sociales desplegado



VISIÓN

Objetivos estratégicos



SOCIEDAD

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



MISIÓN

Objetivo

Resultados esperados

Resultados obtenidos

Reducir nuestro impacto medioambiental	Ratio PUE \leq media 3 años (rango 1,5-1,7). Huella de carbono \leq media 3 años (rango 1,75-2,25 Kilotoneladas de CO ₂ /año)	63%
Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social	Compromiso con la sociedad revisado y publicado. Eficacia del despliegue del plan de acción para la sociedad \geq media 3 años (rango 70%-85%)	100%
Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social	Índice de satisfacción del entorno social \geq media 3 años (rango 7-8)	75%
Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales	Proceso de imagen y comunicación incorporado en el mapa de procesos con un nivel de madurez al menos 'establecido' (3 de 5) Plan de redes sociales desplegado	88%



VISIÓN

Objetivo: Reducir nuestro impacto medioambiental

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

- Estrategias propuestas:**
- Mejorar y mantener la huella de carbono anual por debajo del 2,25 KT CO₂ mediante el proceso de gestión ambiental
 - Revisar y desplegar anualmente la política ambiental y energética y sus objetivos mediante el sistema de gestión ambiental y energético (SGA)
 - Mejorar y mantener el ratio PUE del CPD por debajo del 1,7 mediante el proceso de gestión ambiental

Resultados esperados:

Cuantitativos:

1. Ratio PUE \leq media 3 años (rango 1,5-1,7)
2. Huella de carbono \leq media 3 años (rango 1,75-2,25 Kilotoneladas de CO₂/año)

Cualitativos:
n/a

Reducir nuestro impacto medioambiental



Resultado esperado

2021 2022 2023 2024

Resultado obtenido

Ratio PUE \leq media 3 años (rango 1,5-1,7)	1,58	1,65	1,65	1,63	Buenos resultados excelentes sostenidos, cumpliendo en todos los periodos el objetivo establecido salvo en 2022, aunque siempre dentro del rango definido
Huella de carbono \leq media 3 años (rango 1,75-2,25 Kilotoneladas de CO ₂ /año)	2,20	0,60	1,50	2,60	Objetivo no alcanzado en 2024 debido al consumo de gasoil en las pruebas de carga realizadas para la certificación TIER III y por averías en la bomba de calor con pérdida de refrigerante. El resto de los periodos dentro del rango establecido, a pesar del incumplimiento del 2021

Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social

Objetivo: Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social

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

- Estrategias propuestas:**
- Mejorar y mantener la eficacia del plan de acción para la sociedad en al menos un 70% mediante el proceso de gestión del compromiso social
 - Mantener la colaboración en foros y grupos de trabajo para el aprendizaje y la promoción de buenas prácticas de gestión mediante el proceso de gestión del compromiso social
 - Asegurar el enfoque de innovación abierta mediante el proceso de innovación y vigilancia tecnológica
 - Inventariar y recoger en el plan de acción para la sociedad otras acciones del ámbito social
 - Revisar el compromiso con la sociedad una vez identificadas todas las actividades del ámbito

Resultados esperados:

Cuantitativos:

1. Eficacia del despliegue del plan de acción para la sociedad \geq media 3 años (rango 70%-85%)

Cualitativos:

- a. Compromiso con la sociedad revisado y publicado

Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social

Resultado esperado	2021	2022	2023	2024	Resultado obtenido
Eficacia del despliegue del plan de acción para la sociedad \geq media 3 años (rango 70%-85%)	100%	100%	100%	100%	Resultados excelentes sostenidos, cumpliendo en todos los periodos el objetivo establecido
Compromiso con la sociedad revisado y publicado	Sí	Sí	Sí	Sí	Compromiso con la sociedad revisado y publicado

Objetivo: Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social

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

Estrategias propuestas:

- Establecer objetivos de satisfacción del entorno social en base a la media de 3 años y un rango 7-8 y trabajar en el proceso de gestión del compromiso con la sociedad la mejora continua

Resultados esperados:

Cuantitativos:

1. Índice de satisfacción del entorno social \geq media 3 años (rango 7-8)

Cualitativos:

n/a

Resultado esperado

Índice de satisfacción del entorno social \geq
media 3 años
(rango 7-8)

2021 2022 2023 2024

8,00

8,23

7,90

8,06

Resultado obtenido

Resultados excelentes en 3 de los 4 periodos, incumpliendo en 2023 el objetivo, a pesar de haber obtenido una puntuación cercana a la excelencia. Pero en todos los casos con valores dentro del rango establecido

Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales

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

Descripción: Sistematizar el despliegue de un plan de redes sociales

- Estrategias propuestas:**
- Diseñar y desplegar un proceso de Imagen y Comunicación con un nivel de madurez 'establecido' (3 de 5)
 - Desplegar un plan de gestión de las redes sociales para sistematizar la difusión y captura de información en los medios

Resultados esperados:

Cuantitativos:

n/a

Cualitativos:

- a. Proceso de imagen y comunicación incorporado en el mapa de procesos con un nivel de madurez al menos 'establecido' (3 de 5)
- b. Plan de redes sociales desplegado

Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales

Resultado esperado	2021	2022	2023	2024	Resultado obtenido
Proceso de imagen y comunicación incorporado en el mapa de procesos con un nivel de madurez al menos 'establecido' (3 de 5)	2	3	3	4	Nivel de madurez del proceso requerido alcanzado y superado
Plan de redes sociales desplegado	Sí	Sí	Sí	Sí	Despliegue de la marca EJE en LinkedIn, Facebook, X (antes Twiter) y Youtube

Mapa estratégico 2024

 Detalle del eje ESTRATEGIA

 Detalle del eje CLIENTES

 Detalle del eje PERSONAS

 Detalle del eje SOCIEDAD

 **Detalle del eje INNOVACIÓN**

Eje INNOVACIÓN

Objetivos estratégicos



INNOVACIÓN

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



MISIÓN

Objetivo

Descripción

Resultados esperados

Capacitar la mejora de los procesos y servicios mediante la innovación

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

Eficacia de los proyectos de innovación \geq media 3 años (rango 70%-85%).
Porcentaje de proyectos de innovación relacionados con la mejora de procesos o servicios \geq media 3 años (rango 1%-50%)

Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave

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

Porcentaje de pruebas de concepto realizadas \geq media 3 años (rango 70%-85%).
Porcentaje de pruebas de concepto relacionados con la mejora de procesos \geq media 3 años (rango 1%-50%)

Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación

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

Porcentaje de difusiones de conocimiento realizadas \geq media 3 años (rango 70%-85%)

Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos

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

El desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos está integrado en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica



VISIÓN

Eje INNOVACIÓN

Objetivos estratégicos



INNOVACIÓN

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



MISIÓN

Objetivo

Resultados esperados

Resultados obtenidos

Capacitar la mejora de los procesos y servicios mediante la innovación

Eficacia de los proyectos de innovación \geq media 3 años (rango 70%-85%).
Porcentaje de proyectos de innovación relacionados con la mejora de procesos o servicios \geq media 3 años (rango 1%-50%)

100%

Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave

Porcentaje de pruebas de concepto realizadas \geq media 3 años (rango 70%-85%).
Porcentaje de pruebas de concepto relacionados con la mejora de procesos \geq media 3 años (rango 1%-50%)

88%

Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación

Porcentaje de difusiones de conocimiento realizadas \geq media 3 años (rango 70%-85%)

100%

Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos

El desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos está integrado en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica

100%



VISIÓN

Capacitar la mejora de los procesos y servicios mediante la innovación

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

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

- Estrategias propuestas:**
- Mantener la mejora incremental de los procesos en base al despliegue del SGQ
 - Mejorar y mantener la eficacia de los proyectos de innovación por encima del 70% mediante el proceso de innovación y vigilancia tecnológica
 - Incorporar en las encuestas a los grupos de interés la percepción de EJIIE como entidad innovadora
 - Incrementar el porcentaje de proyectos de innovación relacionados con la mejora de procesos o servicios

- Resultados esperados:**
- Cuantitativos:**
1. Eficacia de los proyectos de innovación \geq media 3 años (rango 70%-85%)
 2. Porcentaje de proyectos de innovación relacionados con la mejora de procesos o servicios \geq media 3 años (rango 1%-50%)
- Cualitativos:**
n/a

Capacitar la mejora de los procesos y servicios mediante la innovación

Resultado esperado	2021	2022	2023	2024	Resultado obtenido
Eficacia de los proyectos de innovación \geq media 3 años (rango 70%-85%)	86,00%	100%	100%	100%	Resultados excelentes sostenidos, cumpliendo en todos los periodos el objetivo establecido
Porcentaje de proyectos de innovación relacionados con la mejora de procesos o servicios \geq media 3 años (rango 1%-50%)	100%	100%	100%	100%	Resultados excelentes sostenidos, cumpliendo en todos los periodos el objetivo establecido

Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave

Objetivo: Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave

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

- Estrategias propuestas:**
- Mejorar y mantener la eficacia de las pruebas de concepto por encima del 70% mediante el proceso de innovación y vigilancia tecnológica
 - Mantener la colaboración con la DTIC en la innovación de las tecnologías del lenguaje mediante el proceso de innovación y vigilancia tecnológica
 - Asegurar el enfoque de la innovación hacia grandes retos sociales mediante el proceso de innovación y vigilancia tecnológica
 - Asegurar el enfoque de innovación abierta mediante el proceso de innovación y vigilancia tecnológica
 - Incrementar el porcentaje de pruebas de concepto relacionados con la mejora de procesos o servicios

- Resultados esperados:**
- Cuantitativos:**
1. Porcentaje de pruebas de concepto realizadas \geq media 3 años (rango 70%-85%)
 2. Porcentaje de pruebas de concepto relacionados con la mejora de procesos o servicios \geq media 3 años (rango 1%-50%)
- Cualitativos:**
n/a

Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave

Resultado esperado	2021	2022	2023	2024	Resultado obtenido
Porcentaje de pruebas de concepto realizadas \geq media 3 años (rango 70%-85%)	218%	78,00%	100%	100%	Resultados excelentes sostenidos, cumpliendo en todos los periodos el objetivo establecido salvo en 2022, cuyo resultado estuvo dentro del rango definido
Porcentaje de pruebas de concepto relacionados con la mejora de procesos o servicios \geq media 3 años (rango 1%-50%)	80,00%	66,00%	100%	100%	Resultados excelentes con tendencia positiva, cumpliendo en todos los periodos el objetivo establecido

Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación

Objetivo: Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación

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

Estrategias propuestas:

- Mejorar y mantener la difusión del conocimiento por encima del 70% mediante el proceso de innovación y vigilancia tecnológica

Resultados esperados:

Cuantitativos:

1. Porcentaje de difusiones de conocimiento realizadas \geq media 3 años (rango 70%-85%)

Cualitativos:

n/a

Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación

Resultado esperado

Porcentaje de difusiones de conocimiento realizadas \geq media 3 años (rango 70%-85%)

2021

2022

2023

2024

100%

100%

100%

100%

Resultado obtenido

Resultados excelentes sostenidos, cumpliendo en todos los periodos el objetivo establecido

Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos

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

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

Estrategias propuestas:

- Analizar, diseñar e implementar una sistemática que asegure el desarrollo y evolución de productos innovadores estratégicos
- Identificar las competencias clave requeridas en el medio plazo y desplegar un plan para su aseguramiento
- Integrar en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica la sistemática de desarrollo y evolución de productos innovadores estratégicos

Resultados esperados:

Cuantitativos:

n/a

Cualitativos:

- a. El desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos está integrado en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica

Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos

Resultado esperado

El desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos está integrado en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica

2021

Sí

2022

Sí

2023

Sí

2024

Sí

Resultado obtenido

El desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos está integrado en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica

Mapa estratégico 2024



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN

Eskerrik asko zuen arretagatik
Gracias por vuestra atención