

PG2025

Resultados del plan de gestión

Versión 1.0 - Marzo 2026



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Resumen de objetivos, metas e iniciativas

Desempeño del plan en la Dirección General

Desempeño del plan en el Área de Gestión Avanzada

Desempeño del plan en el Área de Soporte al Negocio

Desempeño del plan en el Área de Servicios Convergentes

Desempeño del plan en el Área de Administración y Personal

Elementos del PG2025 por eje estratégico



ESTRATEGIA



CLIENTES



PERSONAS



SOCIEDAD



INNOVACIÓN

21

Objetivos

5

5

4

4

3

32

Metas

8

4

11

5

4

68

Iniciativas

18

19

13

8

10

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

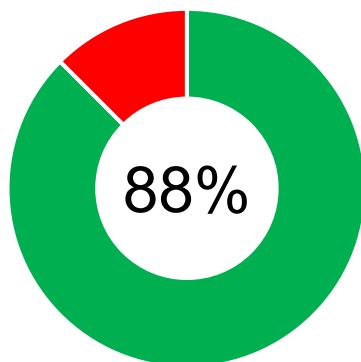
E28-005

Mejorar el desempeño de los procesos



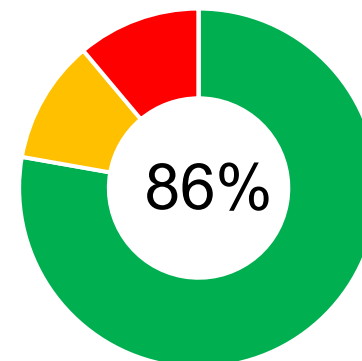
Metas

8



Iniciativas

18



Objetivo	Indicador	Meta	Valor	Observaciones
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%	100%	La baja participación no permite garantizar la fiabilidad del resultado. Han respondido 5 de 13. Informe realizado y publicado
	E28-I02 Resultados alcanzados en el periodo en relación al despliegue de proyectos estratégicos del Sector Público Vasco	≥ 85%	100%	No se han identificado resultados esperados para 2025
E28-003 Implementar nuevos mecanismos de mejora continua de la organización interna de EJIE	E28-I03 Evaluación del grado de avance según el MGA	≥ 60%	70%	Informe de evaluación realizado y publicado
	E28-I04 Personas satisfechas o muy satisfechas con el propósito, misión, visión y valores	≥ 79%	82,11%	Ha participado el 47% de la plantilla. Informe realizado y publicado
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%	85,19%	Cumplen objetivos 69 indicadores de 81. El equipo de calidad revisará estos resultados con los diferentes responsables de proceso para asegurar que están adecuadamente analizados y que se están tomando las medidas adecuadas
	E28-I06 Cumplimiento de los objetivos de los indicadores clave de los procesos del área de Soporte al Negocio	≥ 85%	96,13%	Cumplen 174 objetivos indicadores de 181. El equipo de calidad revisará estos resultados con los diferentes responsables de proceso para asegurar que están adecuadamente analizados y que se están tomando las medidas adecuadas

Objetivo	Indicador	Meta	Valor	Observaciones
E28-005 Mejorar el desempeño de los procesos	E28-I07 Cumplimiento de los objetivos de los indicadores clave de los procesos del área de Servicios Convergentes	≥ 85%	96,06%	Alcanzan objetivos 122 indicadores de 127. El equipo de calidad revisará estos resultados con los diferentes responsables de proceso para asegurar que están adecuadamente analizados y que se están tomando las medidas adecuadas
	E28-I08 Cumplimiento de los objetivos de los indicadores clave de los procesos del área de Administración y Personal	≥ 85%	78,13%	Alcanzan objetivos 25 indicadores de 32. El equipo de calidad revisará estos resultados con los diferentes responsables de proceso para asegurar que están adecuadamente analizados y que se están tomando las medidas adecuadas

Objetivo	Iniciativa	Resultados obtenidos	Observaciones
E28-001 Apoyar el despliegue de proyectos estratégicos del Sector Público Vasco	E28-P001 Identificar los resultados esperados para 2025 del nuevo PTD y otros marcos estratégicos	Finalizada la iniciativa, no se han identificado resultados esperados para 2025, salvo la participación en la elaboración del PTD	Se han identificado proyectos del Plan de Transformación Digital de la DED, que se aprobará en el T1 de 2026, en los que va a participar EJIE. Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
	E28-P002 Desplegar los proyectos estratégicos del nuevo PTD	Finalizada la iniciativa, no se han identificado resultados esperados para 2025, salvo la participación en la elaboración del PTD	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
	E28-P003 Identificar otros resultados esperados por parte de nuestros grupos de interés	Finalizada la iniciativa, no se han detectado otros resultados esperados por parte de los grupos de interés	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
E28-002 Sistematizar la gestión de las alianzas estratégicas de EJIE con un enfoque de mejora continua	E28-P004 Diseñar el proceso de gestión de alianzas, desplegarlo e integrarlo en el mapa de procesos de EJIE	Primera versión de proceso de gestión de alianzas creado, aunque no se ha incorporado en el mapa de procesos por carecer de responsable	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
	E28-P005 Identificar, registrar y revisar la formalización las alianzas ya establecidas	Se han identificado las alianzas previamente establecidas y se ha revisado su estado de formalización	Se espera que el proceso de gestión de alianzas sea parte del mapa de procesos de la organización una vez establecido su responsable
	E28-P006 Asegurar que el proceso de gestión de alianzas facilite la búsqueda activa de oportunidades de alianza	El manual de gestión del proceso incluye indicadores y mecanismos para la búsqueda activa de oportunidades	Se espera que el proceso de gestión de alianzas sea parte del mapa de procesos de la organización una vez establecido su responsable

Objetivo	Iniciativa	Resultados obtenidos	Observaciones
E28-003 Implementar nuevos mecanismos de mejora continua de la organización interna de EJIE	E28-P007 Desplegar el programa de gestión del cambio 2025 para la adopción del PE2028	Programa de gestión del cambio 2025 para la adopción del nuevo plan estratégico desplegado	Las nuevas necesidades se tendrán en cuenta en el Plan de Gestión 2026 (comunicación periódica de seguimiento del PE2028)
	E28-P008 Desplegar el cuadro de mando estratégico correspondiente al periodo 2025-2028	Cuadro de mando estratégico desplegado	Se mantiene la estructura y alcance del actual cuadro de mando estratégico para 2026
	E28-P009 Evaluar la adecuación del modelo organizativo a los valores y objetivos estratégicos de la organización	Adecuación del modelo organizativo de EJIE a los valores y objetivos estratégicos de la organización evaluado. Recogida de propuestas para adecuar el modelo organizativo	Las áreas de mejora identificadas se tendrán en cuenta en el Plan de Gestión 2026 (comunicación periódica de seguimiento del PE2028)
	E28-P010 Realizar la autoevaluación 2025 según el modelo MGA y elaborar el Plan de mejora MGA 2026	Plan de mejora MGA elaborado	En 2026 será necesario elaborar la Guía de Gestión orientada a la obtención de la "A de oro"
E28-004 Revisar el modelo de infraestructura tecnológica de EJIE	E28-P011 Revisar el modelo de infraestructura tecnológica de EJIE	Modelo de infraestructura tecnológica de EJIE en desarrollo	Trabajando con consultora externa en el análisis del modelo, que se espera finalizar en el T1 de 2026
	E28-P012 Diseñar una metodología de actualización del modelo de infraestructura tecnológica	Sin desarrollar todavía la metodología de actualización del modelo de infraestructura tecnológica, a la espera de la finalización del modelo	Trabajando con consultora externa en el análisis del modelo, que se espera finalizar en el T1 de 2026

Objetivo	Iniciativa	Resultados obtenidos	Observaciones
E28-005 Mejorar el desempeño de los procesos	E28-P013 Definir los nuevos indicadores relativos a los procesos y el cuadro de mando estratégico	32 indicadores definidos e implementados en mideNet según lo aprobado en el PE2028	No requiere nueva iniciativa en 2026
	E28-P014 Adaptar los nuevos procesos alineados al cuadro de mando estratégico	Todos los procesos afectados han sido adaptados a los nuevos indicadores del plan estratégico	No requiere nueva iniciativa en 2026
	E28-P015 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 evaluado y acciones necesarias llevadas a cabo	Cumplen objetivos 69 indicadores de 81. Las no conformidades se tratarán en 2026 mediante el sistema de gestión de la calidad
	E28-P016 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 evaluado y acciones necesarias llevadas a cabo	Cumplen objetivos 174 indicadores de 181. Las no conformidades se tratarán en 2026 mediante el sistema de gestión de la calidad
	E28-P017 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 evaluado y acciones necesarias llevadas a cabo	Cumplen objetivos 122 indicadores de 127. Las no conformidades se tratarán en 2026 mediante el sistema de gestión de la calidad
	E28-P018 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 evaluado y acciones necesarias llevadas a cabo, aunque no se ha alcanzado el objetivo del 85%	Cumplen objetivos 25 indicadores de 32. Las no conformidades se tratarán en 2026 mediante el sistema de gestión de la calidad

Exposición al riesgo

● 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	Se ha desactivado el control E28-CR01.01
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
E28-RE05 El modelo de infraestructura tecnológica no es adecuado para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés	●	●	●	E28-004	Se ha desactivado el control E28-CR05.02
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
	●	●	●		

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

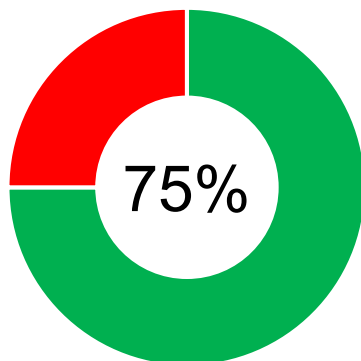
E28-010

Desplegar el modelo de infraestructura tecnológica de EJIE actualizado



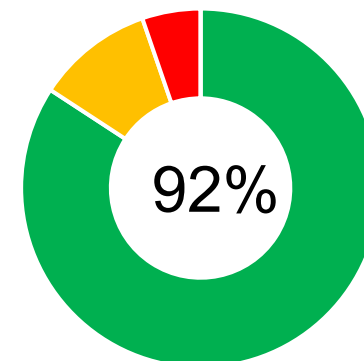
Metas

4



Iniciativas

19



Objetivo	Indicador	Meta	Valor	Observaciones
E28-006 Actualizar el catálogo de servicios de EJIE	E28-I09 Entidades cliente satisfechas o muy satisfechas	≥ 85%	90%	Ha participado el 59% de las entidades cliente. Informe realizado y publicado
	E28-I10 Cumplimiento de los ANS de los servicios del catalogo	= 100%	98,5%	Se han cumplido 66 ANS sobre 67, lo que da un 98,5 % de cumplimiento del ANS. De todos los ANS solo hay uno que no se ha cumplido que es A-HOST-06 % de incidencias usuario resueltas en plazo del servicio de Hosting Básico. Este ANS se ha implementado en diciembre de 2025. Las mediciones mensuales arrojaban mediciones positivas, pero al pasar a ANS arrastra un acumulado del mes de abril 2025 ,con un 43,67, que no se ha conseguido levantar
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%	100%	Bajo nivel de confianza por escasa participación. Es necesario mejorar la calidad de los datos de contacto para esta labor
	E28-I12 Evaluación de la excelencia de la gestión de compras	≥ 150	350	Evaluación EURISTEO realizada con una puntuación de 350-400 puntos según el modelo de excelencia en las compras

Objetivo	Iniciativa	Resultados obtenidos	Observaciones
E28-006 Actualizar el catálogo de servicios de EJIE	E28-P019 Adaptar el catálogo de servicios a las nuevas necesidades	Catálogo de servicios adaptado a las nuevas necesidades	No requiere continuidad como iniciativa estratégica en 2026 ya que es una actividad recurrente del proceso de gestión de los niveles de servicio
	E28-P020 Revisar y actualizar el modelo de facturación de los servicios	Propuesta de modelo de facturación diseñado y prueba de concepto en curso	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
	E28-P021 Revisar y actualizar los ANS	ANSs revisados y actualizados	No requiere continuidad como iniciativa estratégica ya que es una actividad recurrente del proceso de gestión de los niveles de servicio
E28-007 Establecer nuevas medidas vinculadas a la gestión de la relación con las entidades cliente	E28-P022 Implementar un plan de divulgación interna y externa del catálogo de servicios	Plan de divulgación interna y externa del catálogo de servicios de EJIE parcialmente desplegado	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
	E28-P023 Identificar los grupos de trabajo EJIE-clientes necesarios para servicios y aplicaciones transversales y sus funciones	Grupos de trabajo EJIE-clientes necesarios para servicios y aplicaciones transversales identificados	No requiere continuidad como iniciativa estratégica ya que es una actividad recurrente dentro del proceso de relaciones con el cliente y, en consecuencia, en el mantenimiento del catálogo de servicios
	E28-P024 Identificar los referentes necesarios en las entidades cliente para la interacción en la adopción de servicios	Referentes necesarios en las entidades cliente para la interacción en la adopción de servicios identificados y cargados en el CRM	No requiere continuidad como iniciativa estratégica ya que es una actividad recurrente dentro del proceso de relaciones con el cliente

Objetivo	Iniciativa	Resultados obtenidos	Observaciones
E28-008 Asegurar la calidad, seguridad y continuidad en los servicios	E28-P025 Normalizar los servicios del catálogo que disponen de plan de calidad publicado	Los siguientes servicios han sido normalizados: Telefonía IP, IaaS, Hosting, Elkarlan, Lekuona e IAM	Se prevé que en 2026 pueden certificarse los servicios de Gestión de impresión y Comunicaciones móviles, aunque también se trabajará en otros servicios que disponen de plan de calidad
	E28-P026 Mantener los certificados de calidad ISO 9001 y gestión del servicio ISO 20000-1	Certificaciones de calidad ISO 9001 e ISO 20000-1 evaluadas y conformes	En 2026 será necesario renovar estos certificados
	E28-P027 Mantener la certificación UNE 93200 de la carta de servicios de KZgunea	Certificación de la carta de servicios de KZgunea evaluada y conforme	En 2026 será necesario actualizar este certificado
	E28-P028 Analizar el impacto de la nueva ISO 9001:2025 en el sistema de gestión de la calidad	Confirmada publicación de la norma el año que viene. Cerramos la iniciativa en el PG2025	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
	E28-P029 Mantener el certificado del sistema de gestión de la continuidad de negocio en la ISO 22301	Certificación del sistema de gestión de la continuidad de negocio ISO 22301 evaluada y conforme	En 2026 será necesario renovar este certificado
	E28-P030 Adaptar el certificado del sistema de gestión de la seguridad de la información ISO 27001 a la versión 2022	Certificación del sistema de gestión de la seguridad de la información ISO 27001:2022 actualizada y conforme	En 2026 será necesario renovar este certificado
	E28-P031 Renovar el certificado ENS de nivel medio	Certificado ENS de nivel medio renovado	En 2026 solo se requiere auditoría interna
	E28-P032 Renovar el sistema de gestión de la privacidad en la ISO 27701:2019	Certificación del sistema de gestión de la privacidad ISO 27701-2019 evaluada y conforme	En 2026 será necesario renovar este certificado

Objetivo	Iniciativa	Resultados obtenidos	Observaciones
E28-009 Avanzar en el nivel de gestión del sistema de compras para facilitar el despliegue de la estrategia	E28-P033 Adaptar los procesos de la subdirección de compras al modelo de excelencia en la gestión de compras del sector público	Procesos de planificación de compras actualizado, Manual de contratación actualizado, Manual de gestión de activos de software actualizado	No requiere nueva iniciativa en 2026
	E28-P034 Definir la política de gestión de compras	Política de compras incorporada en los procesos de la subdirección de compras	No requiere nueva iniciativa en 2026
	E28-P035 Definir y desplegar la estrategia de compras	Estrategia de compras definida y desplegada	No requiere nueva iniciativa en 2026
	E28-P036 Identificar posiciones dominantes de mercado y su encaje en la estrategia de compras desplegada	Posiciones dominantes por parte de organizaciones proveedoras identificadas	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
E18-010 Desplegar el modelo de infraestructura tecnológica de EJIE actualizado	E28-P037 Desplegar el modelo de infraestructura tecnológica 2025	Proyecto no iniciado	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026

● 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	Se han desactivado los controles E28-CR07.01 y E28-CR07.02
E28-RE08 Dificultades en las relaciones con las entidades cliente para la adopción de los servicios				E28-007	Se han desactivado los controles E28-CR08.01 y E28-CR08.02
E28-RE09 La calidad, seguridad y continuidad de los servicios no satisfacen las necesidades y expectativas de los grupos de interés				E28-008	Se ha desactivado el control E28-CR09.01
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	Se ha desactivado el control E28-CR11.02

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

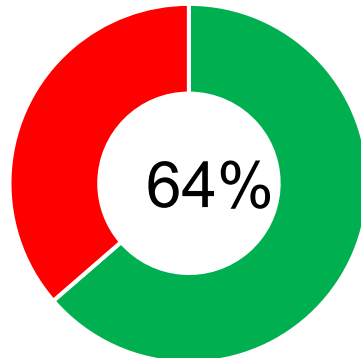
E28-014

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



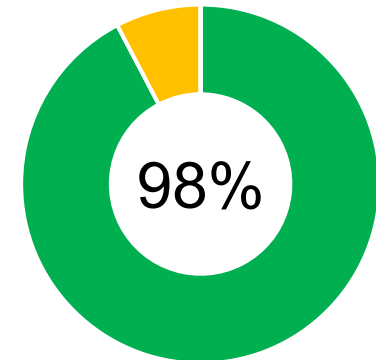
Metas

11



Iniciativas

13



Metas del plan de gestión

Objetivo	Indicador	Meta	Valor	Observaciones
E28-011 Asegurar que el personal de EJIE cuente con los conocimientos y competencias clave	E28-113 Eficacia de las acciones formativas	≥ 95%	98,31%	Participación del 47% de las personas de la organización
	E28-114 Valoración de competencia "trabajo en equipo/liderazgo"	≥ 4,21	4,17	El resultado es la media de un total de 279 evaluaciones. Teniendo en cuenta que la escala de valoración es de 1 a 6 y que la puntuación 3 es el nivel exigible, sigue siendo un buen resultado
E28-012 Consolidar el bienestar laboral, la igualdad y un entorno saludable en la organización	E28-115 Personas satisfechas o muy satisfechas con las condiciones sociales y laborales	≥ 85%	94,3%	Participación del 47% de las personas de la organización
	E28-116 Cumplimiento de los objetivos anuales del plan de igualdad	≥ 85%	78,57%	Se han replanificado actividades retrasadas desde 2024. Por este motivo el dato del indicador ha bajado
	E28-117 Personas satisfechas o muy satisfechas con el tratamiento de la igualdad	≥ 82%	85,36%	Participación del 47% de las personas de la organización
	E28-118 Cumplimiento de los objetivos anuales de seguridad y salud laboral	≥ 85%	46%	El análisis de causas y el plan de mejora se registran en el informe de revisión por la dirección del SSBT 2026
	E28-119 Personas satisfechas o muy satisfechas con la salud laboral	≥ 85%	92,68%	Participación del 47% de las personas de la organización

Objetivo	Indicador	Meta	Valor	Observaciones
E28-013 Continuar impulsando el uso del euskera	E28-I20 Cumplimiento de los objetivos anuales del plan de euskera	$\geq 85\%$	72%	La Comisión de Euskera ha analizado las causas de las acciones no realizadas al 100%, concluyéndose que la causa fundamental ha sido la falta de tiempo
	E28-I21 Personas satisfechas o muy satisfechas respecto al euskera	$\geq 60\%$	63,11%	Participación del 47% de las personas de la organización
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	$\geq 82\%$	91,94%	Participación del 47% de las personas de la organización
	E28-I23 Índice de rotación voluntaria en puestos de trabajo de EJIE	$\leq 10\%$	0,7%	Se revisará el objetivo en el PG2026 al valor mínimo del rango (1%)

Objetivo	Iniciativa	Resultados obtenidos	Observaciones
E28-011 Asegurar que el personal de EJIE cuente con los conocimientos y competencias clave	E28-P038 Definir una sistemática de prospección y revisión periódica de los perfiles profesionales que necesita EJIE	No se considera necesario acometer ninguna acción añadida a las ya existentes en la sistemática actual.	No requiere nueva iniciativa en 2026
	E28-P039 Desplegar el plan de formación de la plantilla en competencias técnicas y habilidades blandas (soft skills)	No se aprecia la necesidad de realizar ninguna acción adicional al plan de formación desplegado para 2025 y 2026.	No requiere nueva iniciativa en 2026
	E28-P040 Identificar posibles alianzas para facilitar el acceso a programas avanzados de formación y especialización	Posibles alianzas para facilitar el acceso a programas avanzados de formación y especialización identificados	No requiere nueva iniciativa en 2026
	E28-P067 Realizar una nueva evaluación de liderazgo	Evaluación de liderazgo planificada	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
	E28-P068 Realizar una revisión del plan del plan de comunicación interna con un grupo de mejora	Elaborado un plan de mejora a la dirección general	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
E28-012 Consolidar el bienestar laboral, la igualdad y un entorno saludable en la organización	E28-P041 Mantener la certificación ISO 45001:2018 y el reconocimiento como Empresa Saludable y Sostenible del INSST	Certificación ISO 45001:2018 y el reconocimiento como Empresa Saludable y Sostenible del INSST mantenida	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026

Objetivo	Iniciativa	Resultados obtenidos	Observaciones
E28-012 Consolidar el bienestar laboral, la igualdad y un entorno saludable en la organización	E28-P042 Mantener las campañas internas de sensibilización para reforzar la cultura de igualdad y bienestar	Campañas internas de sensibilización para reforzar la cultura de igualdad y bienestar mantenidas	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
	E28-P066 Impulsar medidas para garantizar la consecución de los objetivos del Plan de Igualdad	Medidas para garantizar la consecución de los objetivos del Plan de Igualdad impulsadas	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
E28-013 Continuar impulsando el uso del euskera	E28-P043 Desplegar el Plan Estratégico de Euskera	Plan Estratégico de Euskera desplegado	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
	E28-P044 Autoevaluar la situación de la organización en 2025 según el modelo BIKAIN	Situación de la organización en 2025 autoevaluada según el modelo BIKAIN	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
	E28-P045 Desplegar el Plan de mejora BIKAIN 2025	Plan de mejora BIKAIN 2025 desplegado	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
E28-014 Reforzar la captación y retención de talento, especialmente en áreas STEM	E28-P046 Elaborar un estudio comparativo de las condiciones de los puestos de trabajo con otras organizaciones TIC de Euskadi	Estudio comparativo de las condiciones de los puestos de trabajo con otras organizaciones TIC de Euskadi	No requiere nueva iniciativa en 2026
	E28-P047 Desarrollar un programa de EVP (Propuesta de valor de la persona empleada) para reforzar los elementos diferenciales de trabajar en EJIE	Programa de EVP (Propuesta de valor de la persona empleada) para reforzar los elementos diferenciales de trabajar en EJIE desarrollado	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026 para el despliegue del programa EVP

● 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	Se ha desactivado el control E28-CR13.02
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	Ninguno adicional
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
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

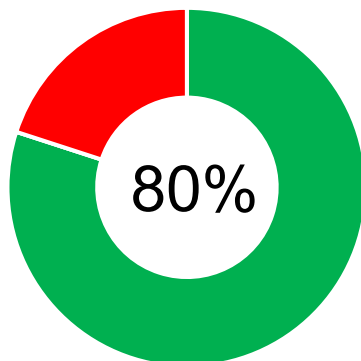
E28-018

Desplegar iniciativas de buen gobierno en EJIE



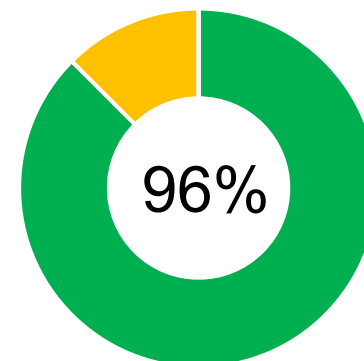
Metas

5



Iniciativas

8



Metas del plan de gestión

Objetivo	Indicador	Meta	Valor	Observaciones
E28-015 Minimizar el impacto medioambiental de la actividad de EJIE	E28-I24 Ratio PUE	≤ 1,65	1,67	Incremento del consumo debido a las maniobras realizadas en las pruebas de los grupos electrógenos
	E28-I25 Huella de carbono	≤ 400	168,94	El equipo ambiental ha modificado el cálculo del indicador de huella de carbono
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%	88,46%	Buena participación, 29 de 87 agentes participantes.
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	2	Las actividades realizadas en el ámbito del indicador han sido 2: Patrocinios Inspira STEAM y Premio Ada Byron, y 2 participantes en Inspira STEAM
E28-018 Desplegar iniciativas de buen gobierno en EJIE	E28-I28 Nivel de madurez de la gobernanza autoevaluado	≥ 2	2	Informe de evaluación realizado y presentado a la dirección general

SOCIEDAD Y MEDIOAMBIENTE

Iniciativas del plan de gestión

Objetivo	Iniciativa	Resultados obtenidos	Observaciones
E28-015 Minimizar el impacto medioambiental de la actividad de EJIE	E28-P048 Mantener las certificaciones del sistema de gestión ambiental y energética en la ISO 50001 e ISO 14001	Certificaciones del sistema de gestión ambiental y energético ISO 50001 e ISO14001 evaluadas y conformes	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
	E28-P049 Desplegar el Plan de Acción Energético 2024-2030	Acciones para 2025 del Plan de Acción Energético 2024-2030 desplegadas	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
E28-016 Evaluar la contribución de EJIE al desarrollo sostenible de Euskadi	E28-P050 Adaptar el proceso de gestión del compromiso con la sociedad a los ODS y la Agenda 2030	Cerrado el nuevo documento de proceso de gestión de la sostenibilidad (incluye política de sostenibilidad)	Previsto solicitar aprobación formal del proceso en enero, y comenzar con el plan en 2026
	E28-P051 Comprobar requisitos a cumplir para entrar en esta Alianza Vasca de la ODS e iniciar los trámites para incorporarse	Incorporación de EJIE realizada. Realizados contactos adicionales y obtenido el visto bueno de la dirección general de EJIE	No requiere nueva iniciativa en 2026
E28-017 Reforzar la presencia de EJIE en las diferentes etapas formativas, con foco en el talento femenino	E28-P052 Continuar impulsando el desarrollo profesional y reconocimiento del talento femenino en TIC/STEM	Membresía Inspira Steam 2025 tramitada	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
E28-018 Desplegar nuevas iniciativas de buen gobierno en EJIE	E28-P053 Diseñar y desplegar un proceso para la gestión de la gobernanza de la organización integrado en el mapa de procesos de EJIE	Proceso diseñado. A la espera del nombramiento de su responsable para integrarlo en el mapa de procesos	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026

SOCIEDAD Y MEDIOAMBIENTE

Iniciativas del plan de gestión

Objetivo	Iniciativa	Resultados obtenidos	Observaciones
E28-018 Desplegar nuevas iniciativas de buen gobierno en EJIE	E28-P054 Autoevaluar la madurez de la gobernanza según la ISO 37004	Autoevaluación de la madurez según la ISO 37004 realizada	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
	E28-P055 Definir y desplegar un Plan de mejora de la gobernanza 2025	Plan de mejora de la gobernanza 2025 definido y despliegue previsto para 2026 una vez asignado el responsable del proceso	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026

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
	●	●	●		
	●	●	●		
	●	●	●		

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

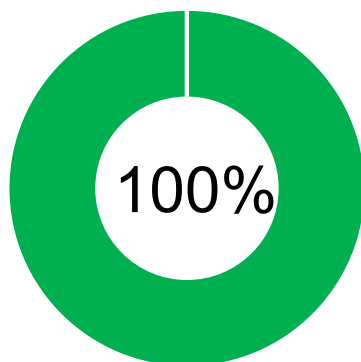
E28-021

Fomentar una cultura organizativa orientada a la innovación continua



Metas

4

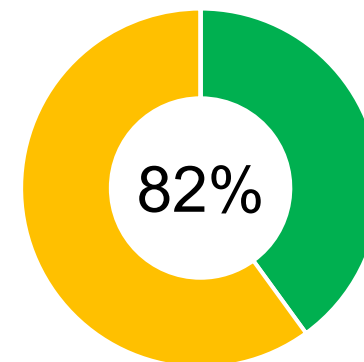


100%



Iniciativas

10



82%

Objetivo	Indicador	Meta	Valor	Observaciones
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	$\geq 79\%$	92,86%	Ha participado el 59% de las entidades cliente. Informe realizado y publicado
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	Inclusión de INTOOL como herramienta de prospección de información tanto para el proceso de innovación y vigilancia tecnológica como para seguridad corporativa
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	$\geq 70\%$	71%	Participación del 47% de las personas de la organización. Informe realizado y publicado
	E28-I32 Proyectos o buenas prácticas de innovación presentados a premio o reconocimiento externo	≥ 1	1	Presentado NIK a premios QIA y Novagob

Objetivo	Iniciativa	Resultados obtenidos	Observaciones
E28-019 Potenciar la innovación en torno a tecnologías emergentes	E28-P056 Adaptar el proceso de innovación y vigilancia tecnológica a los requisitos de la ISO 56001:2024	Sistemática de innovación integrada en el SGQ	Previsto realizar auditoría interna antes del verano y auditoría externa a finales de mayo de 2026
	E28-P057 Identificar nuevas áreas de aplicación de la herramienta de vigilancia tecnológica	Nuevas áreas de aplicación de la herramienta de vigilancia tecnológica identificadas	Aplicación en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica y en el de seguridad corporativa
	E28-P058 Establecer un modelo de colaboración con la DED para la innovación en torno a tecnologías emergentes	Prevista colaboración entre la DED, HARTABE y EJIE para desarrollar dinámicas de innovación abierta	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
E28-020 Promover la generación de proyectos basados en tecnologías innovadoras	E28-P059 Establecer un modelo de colaboración con agentes de la Red Vasca de Ciencia, Tecnología e Innovación	El modelo de colaboración con la RVCTI se establecerá en el contexto de la colaboración prevista entre DED, HARTABE y EJIE	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
E28-020 Promover la generación de proyectos basados en tecnologías innovadoras	E28-P060 Definir un espacio colaborativo y multidisciplinar para desarrollar nuevas soluciones y procesos operativos innovadores	El espacio colaborativo se establecerá en el contexto de la colaboración entre la DED, HARTABE y EJIE	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
	E28-P061 Identificar oportunidades de automatización de los procesos internos	Realizada encuesta en el último trimestre del año. Oportunidades en revisión	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
E28-021 Fomentar una cultura organizativa orientada a la innovación continua	E28-P062 Identificar posibles formaciones en creatividad, resolución de problemas y pensamiento lateral a desplegar	Posibles formaciones en creatividad, resolución de problemas y pensamiento lateral a desplegar identificadas	No requiere nueva iniciativa en 2026
	E28-P063 Analizar los posibles reconocimientos de innovación a incorporar en la sistemática de reconocimientos anuales	En curso preparación de propuesta para su valoración por parte de la comisión de innovación	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026

Objetivo	Iniciativa	Resultados obtenidos	Observaciones
E28-021 Fomentar una cultura organizativa orientada a la innovación continua	E28-P064 Identificar al menos un proyecto o buena práctica de innovación para optar a premios o reconocimiento externo	Proyectos o buenas prácticas de innovación identificadas	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
	E28-P065 Presentar proyectos y buenas prácticas de innovación a premios y reconocimientos externos	Presentada APP NIK a premio QIA CEX	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026

● 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
E28-RE22 No se promueve adecuadamente la generación de proyectos basados en tecnologías innovadoras				E28-020	Ninguno adicional
E28-RE23 La cultura organizativa no está orientada a la innovación continua				E28-021	Ninguno adicional



DIRECCIÓN
GENERAL



GESTIÓN
AVANZADA



SOPORTE
AL NEGOCIO



SERVICIOS
CONVERGENTES



ADMINISTRACIÓN
Y PERSONAL

21

Objetivos

3

9

2

3

4

32

Metas

6

11

2

2

11

68

Iniciativas

7

34

7

6

14

Resumen de objetivos, metas e iniciativas

Desempeño del plan en la Dirección General

Desempeño del plan en el Área de Gestión Avanzada

Desempeño del plan en el Área de Soporte al Negocio

Desempeño del plan en el Área de Servicios Convergentes

Desempeño del plan en el Área de Administración y Personal

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

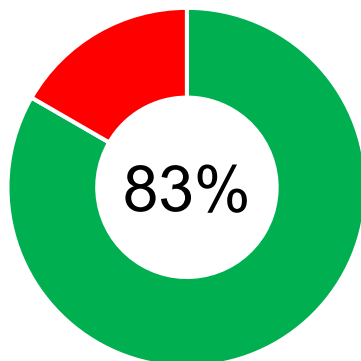
E28-005

Mejorar el desempeño de los procesos



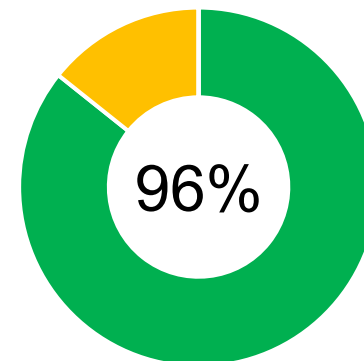
Metas

6



Iniciativas

7



DIRECCIÓN GENERAL

Metas del plan de gestión

Objetivo	Indicador	Meta	Valor	Observaciones
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%	100%	La baja participación no permite garantizar la fiabilidad del resultado. Han respondido 5 de 13. Informe realizado y publicado
	E28-I02 Resultados alcanzados en el periodo en relación al despliegue de proyectos estratégicos del Sector Público Vasco	≥ 85%	100%	No se han identificado resultados esperados para 2025
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%	85,19%	Cumplen objetivos 69 indicadores de 81. El equipo de calidad revisará estos resultados con los diferentes responsables de proceso para asegurar que están adecuadamente analizados y que se están tomando las medidas adecuadas
	E28-I06 Cumplimiento de los objetivos de los indicadores clave de los procesos del área de Soporte al Negocio	≥ 85%	96,13%	Cumplen 174 objetivos indicadores de 181. El equipo de calidad revisará estos resultados con los diferentes responsables de proceso para asegurar que están adecuadamente analizados y que se están tomando las medidas adecuadas
	E28-I07 Cumplimiento de los objetivos de los indicadores clave de los procesos del área de Servicios Convergentes	≥ 85%	96,06%	Alcanzan objetivos 122 indicadores de 127. El equipo de calidad revisará estos resultados con los diferentes responsables de proceso para asegurar que están adecuadamente analizados y que se están tomando las medidas adecuadas
	E28-I08 Cumplimiento de los objetivos de los indicadores clave de los procesos del área de Administración y Personal	≥ 85%	78,13%	Alcanzan objetivos 25 indicadores de 32. El equipo de calidad revisará estos resultados con los diferentes responsables de proceso para asegurar que están adecuadamente analizados y que se están tomando las medidas adecuadas

DIRECCIÓN GENERAL

Iniciativas del plan de gestión

Objetivo	Iniciativa	Resultados obtenidos	Observaciones
E28-001 Apoyar el despliegue de proyectos estratégicos del Sector Público Vasco	E28-P001 Identificar los resultados esperados para 2025 del nuevo PTD y otros marcos estratégicos	Finalizada la iniciativa, no se han identificado resultados esperados para 2025, salvo la participación en la elaboración del PTD	Se han identificado proyectos del Plan de Transformación Digital de la DED, que se aprobará en el T1 de 2026, en los que va a participar EJIE. Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
	E28-P002 Desplegar los proyectos estratégicos del nuevo PTD	Finalizada la iniciativa, no se han identificado resultados esperados para 2025, salvo la participación en la elaboración del PTD	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
	E28-P003 Identificar otros resultados esperados por parte de nuestros grupos de interés	Finalizada la iniciativa, no se han detectado otros resultados esperados por parte de los grupos de interés	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
E28-002 Sistematizar la gestión de las alianzas estratégicas de EJIE con un enfoque de mejora continua	E28-P004 Diseñar el proceso de gestión de alianzas, desplegarlo e integrarlo en el mapa de procesos de EJIE	Primera versión de proceso de gestión de alianzas creado, aunque no se ha incorporado en el mapa de procesos por carecer de responsable	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
	E28-P005 Identificar, registrar y revisar la formalización las alianzas ya establecidas	Se han identificado las alianzas previamente establecidas y se ha revisado su estado de formalización	Se espera que el proceso de gestión de alianzas sea parte del mapa de procesos de la organización una vez establecido su responsable
	E28-P006 Asegurar que el proceso de gestión de alianzas facilite la búsqueda activa de oportunidades de alianza	El manual de gestión del proceso incluye indicadores y mecanismos para la búsqueda activa de oportunidades	Se espera que el proceso de gestión de alianzas sea parte del mapa de procesos de la organización una vez establecido su responsable

DIRECCIÓN GENERAL

Iniciativas del plan de gestión

Objetivo

Iniciativa

Resultados obtenidos

Observaciones

E28-003

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

E28-P007

Desplegar el programa de gestión del cambio 2025 para la adopción del PE2028

Programa de gestión del cambio 2025 para la adopción del nuevo plan estratégico desplegado

Las nuevas necesidades se tendrán en cuenta en el Plan de Gestión 2026 (comunicación periódica de seguimiento del PE2028)

Resumen de objetivos, metas e iniciativas

Desempeño del plan en la Dirección General

Desempeño del plan en el Área de Gestión Avanzada

Desempeño del plan en el Área de Soporte al Negocio

Desempeño del plan en el Área de Servicios Convergentes

Desempeño del plan en el Área de Administración y Personal

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

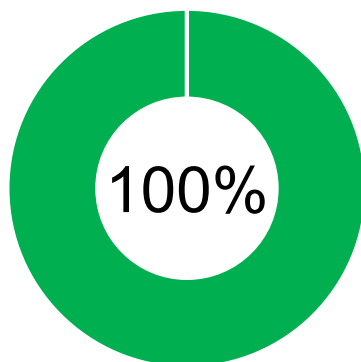
E28-021

Fomentar una cultura organizativa orientada a la innovación continua



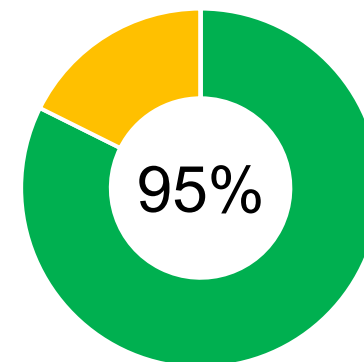
Metas

11



Iniciativas

34



GESTIÓN AVANZADA

Metas del plan de gestión

Objetivo	Indicador	Meta	Valor	Observaciones
E28-003 Implementar nuevos mecanismos de mejora continua de la organización interna de EJIE	E28-I03 Evaluación del grado de avance según el MGA	≥ 60%	70%	Informe de evaluación realizado y publicado
	E28-I04 Personas satisfechas o muy satisfechas con el propósito, misión, visión y valores	≥ 79%	82,11%	Ha participado el 47% de la plantilla. Informe realizado y publicado
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%	100%	Bajo nivel de confianza por escasa participación. Es necesario mejorar la calidad de los datos de contacto para esta labor
	E28-I12 Evaluación de la excelencia de la gestión de compras	≥ 150	350	Evaluación EURISTEO realizada con una puntuación de 350-400 puntos según el modelo de excelencia en las 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%	88,46%	Buena participación, 29 de 87 agentes participantes.
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	2	Las actividades realizadas en el ámbito del indicador han sido 2: Patrocinios Inspira STEAM y Premio Ada Byron, y 2 participantes en Inspira STEAM
E28-018 Desplegar iniciativas de buen gobierno en EJIE	E28-I28 Nivel de madurez de la gobernanza autoevaluado	≥ 2	2	Informe de evaluación realizado y presentado a la dirección general

GESTIÓN AVANZADA

Metas del plan de gestión

Objetivo	Indicador	Meta	Valor	Observaciones
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	$\geq 79\%$	92,86%	Ha participado el 59% de las entidades cliente. Informe realizado y publicado
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	Inclusión de INTOOL como herramienta de prospección de información tanto para el proceso de innovación y vigilancia tecnológica como para seguridad corporativa
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	$\geq 70\%$	71%	Participación del 47% de las personas de la organización. Informe realizado y publicado
	E28-I32 Proyectos o buenas prácticas de innovación presentados a premio o reconocimiento externo	≥ 1	1	Presentado NIK a premios QIA y Novagob

Objetivo	Iniciativa	Resultados obtenidos	Observaciones
E28-003 Implementar nuevos mecanismos de mejora continua de la organización interna de EJIE	E28-P008 Desplegar el cuadro de mando estratégico correspondiente al periodo 2025-2028	Cuadro de mando estratégico desplegado	Se mantiene la estructura y alcance del actual cuadro de mando estratégico para 2026
	E28-P009 Evaluar la adecuación del modelo organizativo a los valores y objetivos estratégicos de la organización	Adecuación del modelo organizativo de EJIE a los valores y objetivos estratégicos de la organización evaluado. Recogida de propuestas para adecuar el modelo organizativo	Las áreas de mejora identificadas se tendrán en cuenta en el Plan de Gestión 2026 (comunicación periódica de seguimiento del PE2028)
	E28-P010 Realizar la autoevaluación 2025 según el modelo MGA y elaborar el Plan de mejora MGA 2026	Plan de mejora MGA elaborado	En 2026 será necesario elaborar la Guía de Gestión orientada a la obtención de la "A de oro"
E28-005 Mejorar el desempeño de los procesos	E28-P013 Definir los nuevos indicadores relativos a los procesos y el cuadro de mando estratégico	32 indicadores definidos e implementados en mideNet según lo aprobado en el PE2028	No requiere nueva iniciativa en 2026
	E28-P014 Adaptar los nuevos procesos alineados al cuadro de mando estratégico	Todos los procesos afectados han sido adaptados a los nuevos indicadores del plan estratégico	No requiere nueva iniciativa en 2026
	E28-P015 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 evaluado y acciones necesarias llevadas a cabo	Cumplen objetivos 69 indicadores de 81. Las no conformidades se tratarán en 2026 mediante el sistema de gestión de la calidad
E28-008 Asegurar la calidad, seguridad y continuidad en los servicios	E28-P025 Normalizar los servicios del catálogo que disponen de plan de calidad publicado	Los siguientes servicios han sido normalizados: Telefonía IP, IaaS, Hosting, Elkarlan, Lekuona e IAM	Se prevé que en 2026 pueden certificarse los servicios de Gestión de impresión y Comunicaciones móviles, aunque también se trabajará en otros servicios que disponen de plan de calidad

GESTIÓN AVANZADA

Iniciativas del plan de gestión

Objetivo	Iniciativa	Resultados obtenidos	Observaciones
E28-008 Asegurar la calidad, seguridad y continuidad en los servicios	E28-P026 Mantener los certificados de calidad ISO 9001 y gestión del servicio ISO 20000-1	Certificaciones de calidad ISO 9001 e ISO 20000-1 evaluadas y conformes	En 2026 será necesario renovar estos certificados
	E28-P027 Mantener la certificación UNE 93200 de la carta de servicios de KZgunea	Certificación de la carta de servicios de KZgunea evaluada y conforme	En 2026 será necesario actualizar este certificado
	E28-P028 Analizar el impacto de la nueva ISO 9001:2025 en el sistema de gestión de la calidad	Confirmada publicación de la norma el año que viene. Cerramos la iniciativa en el PG2025	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
	E28-P029 Mantener el certificado del sistema de gestión de la continuidad de negocio en la ISO 22301	Certificación del sistema de gestión de la continuidad de negocio ISO 22301 evaluada y conforme	En 2026 será necesario renovar este certificado
	E28-P030 Adaptar el certificado del sistema de gestión de la seguridad de la información ISO 27001 a la versión 2022	Certificación del sistema de gestión de la seguridad de la información ISO 27001:2022 actualizada y conforme	En 2026 será necesario renovar este certificado
	E28-P031 Renovar el certificado ENS de nivel medio	Certificado ENS de nivel medio renovado	En 2026 solo se requiere auditoría interna
	E28-P032 Renovar el sistema de gestión de la privacidad en la ISO 27701:2019	Certificación del sistema de gestión de la privacidad ISO 27701-2019 evaluada y conforme	En 2026 será necesario renovar este certificado

GESTIÓN AVANZADA

Iniciativas del plan de gestión

Objetivo	Iniciativa	Resultados obtenidos	Observaciones
E28-009 Avanzar en el nivel de gestión del sistema de compras para facilitar el despliegue de la estrategia	E28-P033 Adaptar los procesos de la subdirección de compras al modelo de excelencia en la gestión de compras del sector público	Procesos de planificación de compras actualizado, Manual de contratación actualizado, Manual de gestión de activos de software actualizado	No requiere nueva iniciativa en 2026
	E28-P034 Definir la política de gestión de compras	Política de compras incorporada en los procesos de la subdirección de compras	No requiere nueva iniciativa en 2026
	E28-P035 Definir y desplegar la estrategia de compras	Estrategia de compras definida y desplegada	No requiere nueva iniciativa en 2026
	E28-P036 Identificar posiciones dominantes de mercado y su encaje en la estrategia de compras desplegada	Posiciones dominantes por parte de organizaciones proveedoras identificadas	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
E28-016 Evaluar la contribución de EJIE al desarrollo sostenible de Euskadi	E28-P050 Adaptar el proceso de gestión del compromiso con la sociedad a los ODS y la Agenda 2030	Cerrado el nuevo documento de proceso de gestión de la sostenibilidad (incluye política de sostenibilidad)	Previsto solicitar aprobación formal del proceso en enero, y comenzar con el plan en 2026
	E28-P051 Comprobar requisitos a cumplir para entrar en esta Alianza Vasca de la ODS e iniciar los trámites para incorporarse	Incorporación de EJIE realizada. Realizados contactos adicionales y obtenido el visto bueno de la dirección general de EJIE	No requiere nueva iniciativa en 2026
E28-017 Reforzar la presencia de EJIE en las diferentes etapas formativas, con foco en el talento femenino	E28-P052 Continuar impulsando el desarrollo profesional y reconocimiento del talento femenino en TIC/STEM	Membresía Inspira Steam 2025 tramitada	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026

Objetivo	Iniciativa	Resultados obtenidos	Observaciones
E28-018 Desplegar nuevas iniciativas de buen gobierno en EJIE	E28-P053 Diseñar y desplegar un proceso para la gestión de la gobernanza de la organización integrado en el mapa de procesos de EJIE	Proceso diseñado. A la espera del nombramiento de su responsable para integrarlo en el mapa de procesos	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
	E28-P054 Autoevaluar la madurez de la gobernanza según la ISO 37004	Autoevaluación de la madurez según la ISO 37004 realizada	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
	E28-P055 Definir y desplegar un Plan de mejora de la gobernanza 2025	Plan de mejora de la gobernanza 2025 definido y despliegue previsto para 2026 una vez asignado el responsable del proceso	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
E28-019 Potenciar la innovación en torno a tecnologías emergentes	E28-P056 Adaptar el proceso de innovación y vigilancia tecnológica a los requisitos de la ISO 56001:2024	Sistemática de innovación integrada en el SGQ	Previsto realizar auditoría interna antes del verano y auditoría externa a finales de mayo de 2026
	E28-P057 Identificar nuevas áreas de aplicación de la herramienta de vigilancia tecnológica	Nuevas áreas de aplicación de la herramienta de vigilancia tecnológica identificadas	Aplicación en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica y en el de seguridad corporativa
	E28-P058 Establecer un modelo de colaboración con la DED para la innovación en torno a tecnologías emergentes	Prevista colaboración entre la DED, HARTABE y EJIE para desarrollar dinámicas de innovación abierta	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
E28-020 Promover la generación de proyectos basados en tecnologías innovadoras	E28-P059 Establecer un modelo de colaboración con agentes de la Red Vasca de Ciencia, Tecnología e Innovación	El modelo de colaboración con la RVCTI se establecerá en el contexto de la colaboración prevista entre DED, HARTABE y EJIE	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026

GESTIÓN AVANZADA

Iniciativas del plan de gestión

Objetivo	Iniciativa	Resultados obtenidos	Observaciones
E28-020 Promover la generación de proyectos basados en tecnologías innovadoras	E28-P060 Definir un espacio colaborativo y multidisciplinar para desarrollar nuevas soluciones y procesos operativos innovadores	El espacio colaborativo se establecerá en el contexto de la colaboración entre la DED, HARTABE y EJIE	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
	E28-P061 Identificar oportunidades de automatización de los procesos internos	Realizada encuesta en el último trimestre del año. Oportunidades en revisión	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
E28-021 Fomentar una cultura organizativa orientada a la innovación continua	E28-P062 Identificar posibles formaciones en creatividad, resolución de problemas y pensamiento lateral a desplegar	Posibles formaciones en creatividad, resolución de problemas y pensamiento lateral a desplegar identificadas	No requiere nueva iniciativa en 2026
	E28-P063 Analizar los posibles reconocimientos de innovación a incorporar en la sistemática de reconocimientos anuales	En curso preparación de propuesta para su valoración por parte de la comisión de innovación	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
	E28-P064 Identificar al menos un proyecto o buena práctica de innovación para optar a premios o reconocimiento externo	Proyectos o buenas prácticas de innovación identificadas	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
	E28-P065 Presentar proyectos y buenas prácticas de innovación a premios y reconocimientos externos	Presentada APP NIK a premio QIA CEX	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026

Resumen de objetivos, metas e iniciativas

Desempeño del plan en la Dirección General

Desempeño del plan en el Área de Gestión Avanzada

Desempeño del plan en el Área de Soporte al Negocio

Desempeño del plan en el Área de Servicios Convergentes

Desempeño del plan en el Área de Administración y Personal

Objetivos estratégicos

E28-006

Actualizar el catálogo de servicios de EJIE

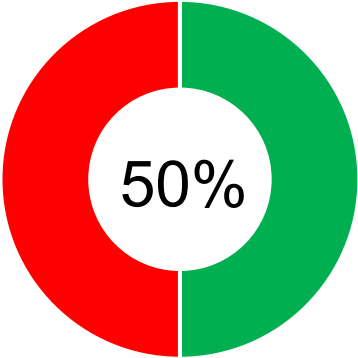
E28-007

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



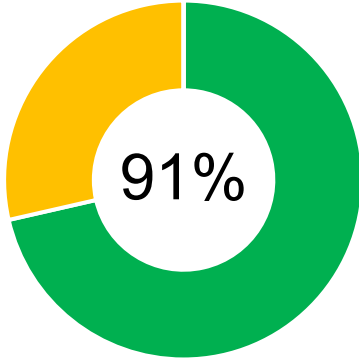
Metas

2



Iniciativas

7



SOPORTE AL NEGOCIO

Metas del plan de gestión

Objetivo	Indicador	Meta	Valor	Observaciones
E28-006 Actualizar el catálogo de servicios de EJE	E28-I09 Entidades cliente satisfechas o muy satisfechas	$\geq 85\%$	90%	Ha participado el 59% de las entidades cliente. Informe realizado y publicado
	E28-I10 Cumplimiento de los ANS de los servicios del catalogo	$= 100\%$	98,5%	Se han cumplido 66 ANS sobre 67, lo que da un 98,5 % de cumplimiento del ANS. De todos los ANS solo hay uno que no se ha cumplido que es A-HOST-06 % de incidencias usuario resueltas en plazo del servicio de Hosting Básico. Este ANS se ha implementado en diciembre de 2025. Las mediciones mensuales arrojaban mediciones positivas, pero al pasar a ANS arrastra un acumulado del mes de abril 2025 ,con un 43,67, que no se ha conseguido levantar

SOPORTE AL NEGOCIO

Iniciativas del plan de gestión

Objetivo	Iniciativa	Resultados obtenidos	Observaciones
E28-005 Mejorar el desempeño de los procesos	E28-P016 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 evaluado y acciones necesarias llevadas a cabo	Cumplen objetivos 174 indicadores de 181. Las no conformidades se tratarán en 2026 mediante el sistema de gestión de la calidad
E28-006 Actualizar el catálogo de servicios de EJIE	E28-P019 Adaptar el catálogo de servicios a las nuevas necesidades	Catálogo de servicios adaptado a las nuevas necesidades	No requiere continuidad como iniciativa estratégica en 2026 ya que es una actividad recurrente del proceso de gestión de los niveles de servicio
	E28-P020 Revisar y actualizar el modelo de facturación de los servicios	Propuesta de modelo de facturación diseñado y prueba de concepto en curso	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
	E28-P021 Revisar y actualizar los ANS	ANSs revisados y actualizados	No requiere continuidad como iniciativa estratégica ya que es una actividad recurrente del proceso de gestión de los niveles de servicio
E28-007 Establecer nuevas medidas vinculadas a la gestión de la relación con las entidades cliente	E28-P022 Implementar un plan de divulgación interna y externa del catálogo de servicios	Plan de divulgación interna y externa del catálogo de servicios de EJIE parcialmente desplegado	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
	E28-P023 Identificar los grupos de trabajo EJIE-clientes necesarios para servicios y aplicaciones transversales y sus funciones	Grupos de trabajo EJIE-clientes necesarios para servicios y aplicaciones transversales identificados	No requiere continuidad como iniciativa estratégica ya que es una actividad recurrente dentro del proceso de relaciones con el cliente y, en consecuencia, en el mantenimiento del catálogo de servicios
	E28-P024 Identificar los referentes necesarios en las entidades cliente para la interacción en la adopción de servicios	Referentes necesarios en las entidades cliente para la interacción en la adopción de servicios identificados y cargados en el CRM	No requiere continuidad como iniciativa estratégica ya que es una actividad recurrente dentro del proceso de relaciones con el cliente

Resumen de objetivos, metas e iniciativas

Desempeño del plan en la Dirección General

Desempeño del plan en el Área de Gestión Avanzada

Desempeño del plan en el Área de Soporte al Negocio

Desempeño del plan en el Área de Servicios Convergentes

Desempeño del plan en el Área de Administración y Personal

Objetivos estratégicos

E28-001

Revisar el modelo de infraestructura tecnológica de EJE

E28-002

Desplegar el modelo de infraestructura tecnológica de EJE actualizado

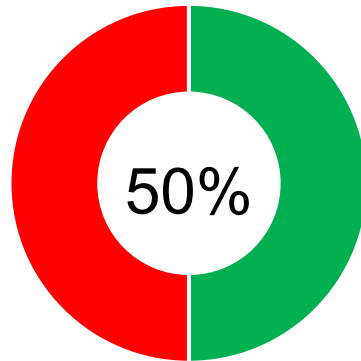
E28-003

Minimizar el impacto medioambiental de la actividad de EJE



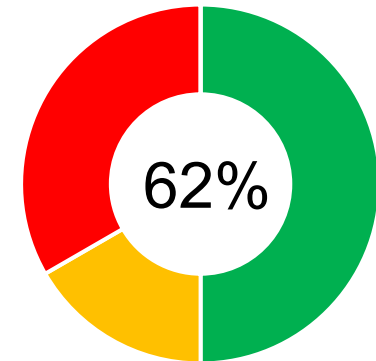
Metas

2



Iniciativas

6



Objetivo	Indicador	Meta	Valor	Observaciones
E28-015 Minimizar el impacto medioambiental de la actividad de EJIE	E28-I24 Ratio PUE	≤ 1,65	1,67	Incremento del consumo debido a las maniobras realizadas en las pruebas de los grupos electrógenos
	E28-I25 Huella de carbono	≤ 400	168,94	El equipo ambiental ha modificado el cálculo del indicador de huella de carbono

SERVICIOS CONVERGENTES

Iniciativas del plan de gestión

Objetivo	Iniciativa	Resultados obtenidos	Observaciones
E28-004 Revisar el modelo de infraestructura tecnológica de EJIE	E28-P011 Revisar el modelo de infraestructura tecnológica de EJIE	Modelo de infraestructura tecnológica de EJIE en desarrollo	Trabajando con consultora externa en el análisis del modelo, que se espera finalizar en el T1 de 2026
	E28-P012 Diseñar una metodología de actualización del modelo de infraestructura tecnológica	Sin desarrollar todavía la metodología de actualización del modelo de infraestructura tecnológica, a la espera de la finalización del modelo	Trabajando con consultora externa en el análisis del modelo, que se espera finalizar en el T1 de 2026
E28-005 Mejorar el desempeño de los procesos	E28-P017 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 evaluado y acciones necesarias llevadas a cabo	Cumplen objetivos 122 indicadores de 127. Las no conformidades se tratarán en 2026 mediante el sistema de gestión de la calidad
E18-010 Desplegar el modelo de infraestructura tecnológica de EJIE actualizado	E28-P037 Desplegar el modelo de infraestructura tecnológica 2025	Proyecto no iniciado	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
E28-015 Minimizar el impacto medioambiental de la actividad de EJIE	E28-P048 Mantener las certificaciones del sistema de gestión ambiental y energética en la ISO 50001 e ISO 14001	Certificaciones del sistema de gestión ambiental y energético ISO 50001 e ISO 14001 evaluadas y conformes	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
	E28-P049 Desplegar el Plan de Acción Energético 2024-2030	Acciones para 2025 del Plan de Acción Energético 2024-2030 desplegadas	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026

Resumen de objetivos, metas e iniciativas

Desempeño del plan en la Dirección General

Desempeño del plan en el Área de Gestión Avanzada

Desempeño del plan en el Área de Soporte al Negocio

Desempeño del plan en el Área de Servicios Convergentes

Desempeño del plan en el Área de Administración y Personal

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

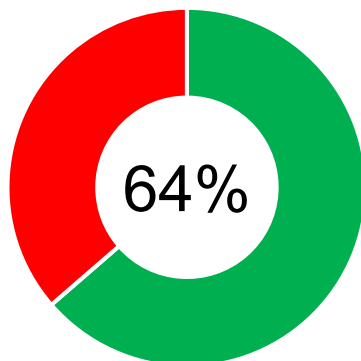
E28-014

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



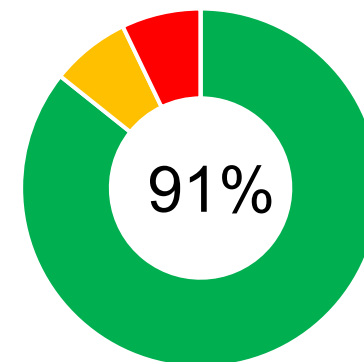
Metas

11



Iniciativas

14



ADMINISTRACIÓN Y PERSONAL

Metas del plan de gestión

Objetivo	Indicador	Meta	Valor	Observaciones
E28-011 Asegurar que el personal de EJE cuente con los conocimientos y competencias clave	E28-I13 Eficacia de las acciones formativas	≥ 95%	98,31%	Participación del 47% de las personas de la organización
	E28-I14 Valoración de competencia "trabajo en equipo/liderazgo"	≥ 4,21	4,17	El resultado es la media de un total de 279 evaluaciones. Teniendo en cuenta que la escala de valoración es de 1 a 6 y que la puntuación 3 es el nivel exigible, sigue siendo un buen resultado
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%	94,3%	Participación del 47% de las personas de la organización
	E28-I16 Cumplimiento de los objetivos anuales del plan de igualdad	≥ 85%	78,57%	Se han replanificado actividades retrasadas desde 2024. Por este motivo el dato del indicador ha bajado
	E28-I17 Personas satisfechas o muy satisfechas con el tratamiento de la igualdad	≥ 82%	85,36%	Participación del 47% de las personas de la organización
	E28-I18 Cumplimiento de los objetivos anuales de seguridad y salud laboral	≥ 85%	46%	El análisis de causas y el plan de mejora se registran en el informe de revisión por la dirección del SSBT 2026
	E28-I19 Personas satisfechas o muy satisfechas con la salud laboral	≥ 85%	92,68%	Participación del 47% de las personas de la organización

ADMINISTRACIÓN Y PERSONAL

Metas del plan de gestión

Objetivo	Indicador	Meta	Valor	Observaciones
E28-013 Continuar impulsando el uso del euskera	E28-I20 Cumplimiento de los objetivos anuales del plan de euskera	$\geq 85\%$	72%	La Comisión de Euskera ha analizado las causas de las acciones no realizadas al 100%, concluyéndose que la causa fundamental ha sido la falta de tiempo
	E28-I21 Personas satisfechas o muy satisfechas respecto al euskera	$\geq 60\%$	63,11%	Participación del 47% de las personas de la organización
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	$\geq 82\%$	91,94%	Participación del 47% de las personas de la organización
	E28-I23 Índice de rotación voluntaria en puestos de trabajo de EJIE	$\leq 10\%$	0,7%	Se revisará el objetivo en el PG2026 al valor mínimo del rango (1%)

ADMINISTRACIÓN Y PERSONAL

Iniciativas del plan de gestión

Objetivo	Iniciativa	Resultados obtenidos	Observaciones
E28-005 Mejorar el desempeño de los procesos	E28-P018 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 evaluado y acciones necesarias llevadas a cabo, aunque no se ha alcanzado el objetivo del 85%	Cumplen objetivos 25 indicadores de 32. Las no conformidades se tratarán en 2026 mediante el sistema de gestión de la calidad
E28-011 Asegurar que el personal de EJIE cuente con los conocimientos y competencias clave	E28-P038 Definir una sistemática de prospección y revisión periódica de los perfiles profesionales que necesita EJIE	No se considera necesario acometer ninguna acción añadida a las ya existentes en la sistemática actual.	No requiere nueva iniciativa en 2026
	E28-P039 Desplegar el plan de formación de la plantilla en competencias técnicas y habilidades blandas (soft skills)	No se aprecia la necesidad de realizar ninguna acción adicional al plan de formación desplegado para 2025 y 2026.	No requiere nueva iniciativa en 2026
	E28-P040 Identificar posibles alianzas para facilitar el acceso a programas avanzados de formación y especialización	Posibles alianzas para facilitar el acceso a programas avanzados de formación y especialización identificados	No requiere nueva iniciativa en 2026
	E28-P067 Realizar una nueva evaluación de liderazgo	Evaluación de liderazgo planificada	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
	E28-P068 Realizar una revisión del plan del plan de comunicación interna con un grupo de mejora	Elaborado un plan de mejora a la dirección general	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
E28-012 Consolidar el bienestar laboral, la igualdad y un entorno saludable en la organización	E28-P041 Mantener la certificación ISO 45001:2018 y el reconocimiento como Empresa Saludable y Sostenible del INSST	Certificación ISO 45001:2018 y el reconocimiento como Empresa Saludable y Sostenible del INSST mantenida	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026

ADMINISTRACIÓN Y PERSONAL

Iniciativas del plan de gestión

Objetivo	Iniciativa	Resultados obtenidos	Observaciones
E28-012 Consolidar el bienestar laboral, la igualdad y un entorno saludable en la organización	E28-P042 Mantener las campañas internas de sensibilización para reforzar la cultura de igualdad y bienestar	Campañas internas de sensibilización para reforzar la cultura de igualdad y bienestar mantenidas	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
	E28-P066 Impulsar medidas para garantizar la consecución de los objetivos del Plan de Igualdad	Medidas para garantizar la consecución de los objetivos del Plan de Igualdad impulsadas	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
E28-013 Continuar impulsando el uso del euskera	E28-P043 Desplegar el Plan Estratégico de Euskera	Plan Estratégico de Euskera desplegado	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
	E28-P044 Autoevaluar la situación de la organización en 2025 según el modelo BIKAIN	Situación de la organización en 2025 autoevaluada según el modelo BIKAIN	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026
	E28-P045 Desplegar el Plan de mejora BIKAIN 2025	Plan de mejora BIKAIN 2025 desplegado	Se tendrá en cuenta en el Plan de Gestión 2026
E28-014 Reforzar la captación y retención de talento, especialmente en áreas STEM	E28-P046 Elaborar un estudio comparativo de las condiciones de los puestos de trabajo con otras organizaciones TIC de Euskadi	Estudio comparativo de las condiciones de los puestos de trabajo con otras organizaciones TIC de Euskadi	No requiere nueva iniciativa en 2026
	E28-P047 Desarrollar un programa de EVP (Propuesta de valor de la persona empleada) para reforzar los elementos diferenciales de trabajar en EJIE	Programa de EVP (Propuesta de valor de la persona empleada) para reforzar los elementos diferenciales de trabajar en EJIE desarrollado	Requiere nueva iniciativa estratégica para el PG2026 para el despliegue del programa EVP

Resumen de objetivos, metas e iniciativas

Desempeño del plan en la Dirección General

Desempeño del plan en el Área de Gestión Avanzada

Desempeño del plan en el Área de Soporte al Negocio

Desempeño del plan en el Área de Servicios Convergentes

Desempeño del plan en el Área de Administración y Personal

Eskerrik asko zuen arretagatik

Gracias por vuestra atención

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