

PG2021

Informe de seguimiento del segundo semestre

Seguimiento semestral del plan de gestión 2021 (segundo semestre)
2021ko kudeaketa planearen sei hilean behingo jarraipena (bigarren seilekoa)
V1.0



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco



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



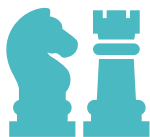
compromiso
identidad
igualdad
trabajo en equipo



euskera
colaboración
sostenibilidad
transparencia

Eje ESTRATEGIA

Objetivos estratégicos



ESTRATEGIA

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

Incrementar la
satisfacción de los grupos
de interés

G21-0101

Asegurar la sostenibilidad
financiera

G21-0102

Mejorar el desempeño de
los procesos

G21-0103

Adecuar la estructura
orgánica y los procesos

G21-0104

Adecuar el sistema de
gestión

G21-0105



Objetivos

5



Metas

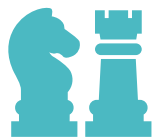
13



Iniciativas











25

Estado de los objetivos estratégicos



ESTRATEGIA

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

| | | | | |
|--|--|---|--|---|
| Incrementar la satisfacción de los grupos de interés |  Metas | De los 6 indicadores asociados 5 alcanzan su objetivo, y el ISG Clientes se queda por debajo de la meta establecida |  Iniciativas | De las 6 iniciativas planificadas, 4 han acabado con éxito, una se ha cancelado (ISG CETIC) y otra se terminará en 2022 (Sat. de personas usuarias) |
| Asegurar la sostenibilidad financiera |  Metas | No se registra ningún incumplimiento en los 3 indicadores asociados |  Iniciativas | La única iniciativa asociada ha finalizado con éxito |
| Mejorar el desempeño de los procesos |  Metas | De los 4 indicadores asociados, 2 no alcanzan el objetivo (eficacia de procesos y riesgo asumido) |  Iniciativas | No se han identificado iniciativas |
| Adecuar la estructura orgánica y los procesos |  Metas | No se han definido indicadores |  Iniciativas | Las 8 iniciativas asociadas están finalizadas con éxito |
| Adecuar el sistema de gestión |  Metas | No se han definido indicadores |  Iniciativas | Las 10 iniciativas asociadas, 6 de ellas ya están finalizadas con éxito y 4 se han cancelado (auditorías nuevos servicios e ISO22301 IaaS) |

Resultados obtenidos por objetivo estratégico

| Objetivo | Resultado |
|--|---|
| <p>G21-0101 Incrementar la satisfacción de los grupos de interés</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se han alcanzado los objetivos de satisfacción de los diferentes grupos de interés salvo los de clientes, que con un objetivo de 7,72, se ha quedado en 7,48. Esta cifra confirma una leve tendencia a la baja en los últimos 4 años. La variación es pequeña pero superior al error muestral (0,11), por lo que se confirma la tendencia. Será necesario analizar el resultado de las encuestas, establecer las no conformidades pertinentes y poner en marcha las acciones correctivas necesarias. A su vez, se corregirá el objetivo a la baja (7,56) en base a la regla de la media de tres años (y límites 7-8), aunque esta meta es todavía superior al resultado obtenido. ▪ El consejo de administración ha confirmado la tendencia al alza, alcanzando el 8,83, superando al de las organizaciones proveedoras que solía ser de los más altos (8,55). ▪ La percepción de las personas de la organización alcanza un 7,33 y se mantiene más o menos constante a lo largo de los últimos años teniendo en cuenta el error muestral (0,42). ▪ La percepción de las organizaciones proveedoras (8,55) se mantiene constante a lo largo de los últimos cuatro años, así como el entorno social (8,00). ▪ El grado de avance MGA ha alcanzado un valor de 2,80 en la evaluación llevada a cabo por la Oficina Técnica de Calidad, superando el valor de 2,65 establecido como objetivo para 2021. ▪ Se ha diseñado una encuesta a básica de satisfacción de personas usuarias lanzada al cierre de la petición con dos elementos mínimos: nivel de satisfacción 1-10 con la petición y observaciones. ▪ Vamos a pilotar la encuesta con las implementaciones de peticiones a realizar en el primer trimestre de 2022 en Service Now, por lo que esta iniciativa continúa en 2022. ▪ Se ha desestimado la encuesta al CETIC. ▪ Se han desplegado las encuestas de percepción de los grupos de interés al consejo de administración, clientes, personas, proveedores y sociedad. ▪ Se ha diseñado una nueva sistemática de evaluación de la imagen de EJIE en las encuestas y se ha implementado en las encuestas de consejo de administración, clientes, personas, proveedores y sociedad. |
| <p>G21-0102 Asegurar la sostenibilidad financiera</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se mantiene el equilibrio presupuestario y se ha alcanzado, con un 27%, el objetivo de incremento del presupuesto. ▪ El porcentaje de inversión real ha sido de un 68%, por lo que ha alcanzado el objetivo de no superar el valor presupuestado para el ejercicio (100%). ▪ En el proceso de gestión de la estrategia se ha incorporado el indicador "I-DRCN-13 % de incremento del presupuesto anual con objetivo $\geq 9,67\%$ en 2021. Publicada la actualización correspondiente en el PGQ2021 v1.1. |

Resultados obtenidos por objetivo estratégico

| Objetivo | Resultado |
|--|--|
| <p>G21-O103 Mejorar el desempeño de los procesos</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ No se ha alcanzado la meta de eficacia de los procesos al obtener un valor de 69,54% frente al 80,72 establecido. Se ha tenido que cerrar el Plan General de Calidad sin los datos de los procesos de Administración, Gestión ambiental y Control interno, lo que ha provocado una bajada sustancial en la medición de la eficacia de los procesos. ▪ Se ha alcanzado las metas de mejora continua (13,22% frente al objetivo de 5,80%) y madurez de procesos (4,06, frente al objetivo de 4 para 2021). ▪ No se ha alcanzado el objetivo de reducir al 0,45% los riesgos superiores al nivel asumido, con un resultado en la última evaluación del riesgo de 0,68%. A partir de todos los pares activo-amenaza del análisis de riesgos (32) y según el estado de las acciones del PTR en mideNet, se mantienen sin tratar 16 de las 2342. Cuando se ejecuten las acciones pendientes, se bajará el valor de los riesgos. Hay que mantener el seguimiento del PTR en mideNet y corregir el objetivo según la media de los tres últimos años a 0,64%. ▪ Se abrirán las no conformidades pertinentes en la revisión del SGQ por la dirección. |
| <p>G21-O104 Adecuar la estructura orgánica y los procesos</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se ha diseñado e implementado una solución organizativa con el objeto de facilitar la transformación digital requerida por el PETIC. ▪ También se ha realizado un diagnóstico del modelo de compras de EJIE, cuyos resultados serán tenidos en cuenta para el próximo plan de sistemas. ▪ El proceso de calidad ha incorporado la metodología de 9 pasos para la normalización y mejora continua de los servicios establecida en el catálogo Batera y se ha establecido en el PGQ2021 las actividades de normalización y mejora continua para los servicios de "Telefonía IP", "IaaS", "Hosting" y "Elkarlan". Se han obtenido avances significativos en la normalización del servicio de Telefonía IP, cuya conformidad con las normas ISO9001 e ISO20000-1 ya supera el objetivo del 80%. |
| <p>G21-O105 Adecuar el sistema de gestión</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ La adecuación del sistema de gestión de la calidad al PETIC ha requerido la incorporación de auditorías específicas ISO9001 e ISO20000-1 de los nuevos servicios convergentes incorporados al catálogo de servicios y una hoja de ruta. ▪ Se han cancelado las auditorías internas ISO9001 e ISO20000-1 de los nuevos servicios incorporados en el catálogo de servicios en 2021 por no encontrarse todavía en un nivel de madurez mínimo. ▪ La auditoría de continuidad ISO22301 requerida se ha sustituido por un análisis "gap" para ISO22301 con alcance IaaS, con la que se ha elaborado la hoja de ruta. La auditoría se replanificará en el PG2022. |

Ficha de objetivo 2021

G21-0101

Objetivo: Incrementar la satisfacción de los grupos de interés

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

Metas:

| Indicador | Descripción | Responsable |
|-----------|---|--------------------------|
| E24-I101 | Índice de satisfacción general del consejo de administración ≥ 8 | Gestión de la estrategia |
| E24-I102 | Índice de satisfacción general de las entidades cliente $\geq 7,72$ | Gestión de la estrategia |
| E24-I103 | Índice de satisfacción general de las personas de la organización $\geq 7,33$ | Gestión de la estrategia |
| E24-I104 | Índice de satisfacción general de las organizaciones proveedoras ≥ 8 | Gestión de la estrategia |
| E24-I105 | Índice de satisfacción general de las entidades del entorno social ≥ 8 | Gestión de la estrategia |
| E24-I113 | Grado de avance MGA $\geq 2,65$ | Gestión de la estrategia |

Objetivo incumplido

Iniciativas:

| Tarea | Descripción | Responsable |
|----------------|--|--------------------------|
| ✓ G21-O101.101 | Diseñar una sistemática de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias | Gestión de la estrategia |
| ⚠ G21-O101.102 | Implementar una primera versión de la sistemática de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias según diseño | Gestión de la estrategia |
| ✓ G21-O101.201 | Diseñar una sistemática de evaluación de la satisfacción de CETIC | Gestión de la estrategia |
| ✗ G21-O101.202 | Implementar una primera versión de la sistemática de evaluación de la satisfacción de CETIC según diseño | Gestión de la estrategia |
| ✓ G21-O101.301 | Diseñar una sistemática de evaluación de la imagen de EJIE en las encuestas de satisfacción | Gestión de la estrategia |
| ✓ G21-O101.302 | Implementar sistemática de evaluación de la imagen de EJIE en las encuestas de satisfacción según diseño | Gestión de la estrategia |

Ficha de objetivo 2021

G21-0102

Objetivo: Asegurar la sostenibilidad financiera

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

Metas:

| Indicador | Descripción | Responsable |
|-----------|--|--------------------------|
| E24-I106 | Porcentaje de incremento del presupuesto anual $\geq 9,67\%$ | Gestión de la estrategia |
| E24-I107 | Porcentaje de inversión real en el ejercicio económico sobre el presupuestado $\leq 100\%$ | Administración |
| E24-I108 | Mantenimiento del equilibrio presupuestario = 0,00€ | Administración |

Objetivo incumplido

Iniciativas:

| Tarea | Descripción | Responsable |
|----------------|---|--------------------------|
| ✓ G21-0102.101 | Implementar el indicador porcentaje de incremento del presupuesto anual en el proceso de gestión de la estrategia | Gestión de la estrategia |

Ficha de objetivo 2021

G21-0103

Objetivo: Mejorar el desempeño de los procesos

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

Metas:

| Indicador | Descripción | Responsable |
|-----------|---|-------------|
| E24-I109 | Índice de mejora continua $\geq 5,8\%$ | Calidad |
| E24-I110 | Eficacia de procesos $\geq 80,72\%$ | Calidad |
| E24-I111 | Riesgos superiores al nivel asumido $\leq 0,45\%$ | Seguridad |
| E24-I112 | Madurez de procesos $\geq 3,83$ | Calidad |

Objetivo incumplido

Iniciativas:

| Tarea | Descripción | Responsable |
|-------|-------------|-------------|
| N/A | N/A | N/A |

Ficha de objetivo 2021

G21-O104

Objetivo: Adecuar la estructura orgánica y los procesos

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

Metas:

| Indicador | Descripción | Responsable |
|-----------|-------------|-------------|
| N/A | N/A | N/A |

Objetivo incumplido

Iniciativas:

| Tarea | Descripción | Responsable |
|----------------|---|-------------------|
| ✓ G21-O104.101 | Diseño de una solución organizativa que facilite la transformación digital requerida por el PETIC | Dirección general |
| ✓ G21-O104.102 | Implementación de la solución organizativa que facilite la transformación digital requerida por el PETIC según diseño | Dirección general |
| ✓ G21-O104.103 | Diagnóstico del modelo de compras de EJIE | Dirección general |
| ✓ G21-O104.104 | Planificación de cambios en el modelo de compras de EJIE según diagnóstico | Dirección general |
| ✓ G21-O104.105 | Despliegue de las acciones 2021 del plan de cambio del modelo de compras de EJIE | Dirección general |
| ✓ G21-O104.201 | Implementar en el proceso de calidad la metodología de 9 pasos para la normalización y mejora continua de los servicios establecida en el catálogo Batera | Calidad |
| ✓ G21-O104.202 | Recoger en el PGQ2021 las actividades de normalización y mejora continua para los servicios de 'Telefonía IP', 'laas', 'Hosting' y 'Elkarlan' | Calidad |
| ✓ G21-O104.203 | Desplegar las actividades de normalización y mejora continua para los servicios de 'Telefonía IP', 'laas', 'Hosting' y 'Elkarlan' según PGQ2021 | Calidad |

Ficha de objetivo 2021

G21-0105

Objetivo: Adecuar el sistema de gestión

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

| Metas: | Indicador | Descripción | Responsable |
|--------|-----------|-------------|-------------|
| | N/A | N/A | N/A |

| Iniciativas: | Tarea | Descripción | Responsable |
|--------------|--------------|---|---------------------------|
| ✗ | G21-0105.101 | Incorporar auditorías específicas ISO9001 para los servicios de 'Proyectos tecnológicos', 'Comunicaciones móviles', 'Telefonía IP', 'Hosting', 'IaaS' y 'Elkarlan' en el plan de auditorías ISO9001 | Calidad |
| ✗ | G21-0105.102 | Desplegar las acciones derivadas de las auditorías ISO9001 específicas para los servicios de 'Proyectos tecnológicos', 'Comunicaciones móviles', 'Telefonía IP', 'Hosting', 'IaaS' y 'Elkarlan' en el plan de acciones derivadas | Calidad |
| ✗ | G21-0105.103 | Incorporar los resultados de los servicios de 'Proyectos tecnológicos', 'Comunicaciones móviles', 'Telefonía IP', 'Hosting', 'IaaS' y 'Elkarlan' en la revisión por la dirección del sistema de gestión de la calidad | Calidad |
| ✔ | G21-0105.104 | Establecer una hoja de ruta para incorporar los servicios de 'Proyectos tecnológicos', 'Comunicaciones móviles', 'Telefonía IP', 'Hosting', 'IaaS' y 'Elkarlan' al alcance del sistema de gestión de la calidad y al alcance de certificación ISO9001 | Calidad |
| ✔ | G21-0105.105 | Actualizar la hoja de ruta del alcance del sistema de gestión de la calidad y de certificación ISO9001 a medida que se vayan incorporando nuevos servicios al catálogo de servicios | Calidad |
| ✔ | G21-0105.201 | Elaborar una hoja de ruta del alcance del sistema de gestión de la seguridad de la información y de certificación ISO27001 en base a los servicios del catálogo | Seguridad |
| ✔ | G21-0105.202 | Actualizar la hoja de ruta del alcance del sistema de gestión de la seguridad de la información y de certificación ISO27001 a medida que se vayan incorporando nuevos servicios al catálogo de servicios | Seguridad |
| ✗ | G21-0105.301 | Planificar una auditoría ISO22301 en un alcance relevante y desplegar un primer plan de acciones derivadas | Gestión de la continuidad |
| ✔ | G21-0105.302 | Elaborar una hoja de ruta del alcance del sistema de gestión de la continuidad (o su integración en el del SGSI) y de certificación ISO22301 en base a los servicios del catálogo | Gestión de la continuidad |
| ✔ | G21-0105.303 | Actualizar la hoja de ruta del alcance del sistema de gestión de la continuidad y de certificación ISO22301 a medida que se vayan incorporando nuevos servicios al catálogo de servicios | Gestión de la continuidad |

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

Incrementar la
satisfacción de clientes

G21-0201

Asegurar el cumplimiento
de los niveles de servicio

G21-0202

Mejorar el desempeño de
los servicios

G21-0203

Evolucionar el catálogo de
servicios

G21-0204

Desplegar proyectos
estratégicos del Sector
Público Vasco

G21-0205



Objetivos

5



Metas

7



Iniciativas










23

Estado de los 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

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| Incrementar la satisfacción de clientes |  Metas | Ninguno de los tres indicadores asociados ha alcanzado su objetivo (ISG Clientes, NPS y Sat. Servicios) |  Iniciativas | No se han identificado iniciativas |
| Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio |  Metas | De los 2 indicadores asociados uno no alcanza el objetivo (Cumplimiento ANS) |  Iniciativas | De las 3 iniciativas asociadas, solo una no ha sido eficaz (adecuación de ANS de telefonía móvil) |
| Mejorar el desempeño de los servicios |  Metas | Los 2 indicadores asociados han alcanzado su objetivo |  Iniciativas | De las 4 iniciativas asociadas, 3 han finalizado con éxito y otra no (mejora del servicio de puesto de usuario) |
| Evolucionar el catálogo de servicios |  Metas | No se han definido indicadores |  Iniciativas | Las 11 iniciativas asociadas, 7 relacionadas con el catálogo de servicios Batera no han finalizado con éxito |
| Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco |  Metas | No se han definido indicadores |  Iniciativas | Las 5 iniciativas asociadas, 4 han finalizado con éxito, y una no (implementación de indicador PETIC en la gestión del portafolio) |

Resultados obtenidos por objetivo estratégico

| Objetivo | Resultado |
|--|--|
| <p>G21-O201 Incrementar la satisfacción de los clientes</p> | <ul style="list-style-type: none"> No se han alcanzado ninguno de los objetivos de los indicadores "E24-I102 - Índice de satisfacción general de las entidades cliente" (7,48 vs 7,72), "E24-I201 - Satisfacción de clientes con los diferentes servicios" (7,72 vs 7,79) y "E24-I202 - Calificación de promotores neta o Net Promoter Score (NPS)" (12,50% vs 29,26%). Estos resultados confirman una leve tendencia a la baja en los últimos 4 años. Será necesario analizar el resultado de las encuestas, establecer las no conformidades pertinentes y poner en marcha las acciones correctivas necesarias. A su vez, se corregirán los objetivos a la baja (7,56, 7,72 y 23,76% respectivamente) en base a la regla de la media de tres años. En el caso del NPS, hay que analizar los movimientos de los diferentes clientes entre los grupos promotor, neutro y detractor y tomar las medidas adecuadas. |
| <p>G21-O202 Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio</p> | <ul style="list-style-type: none"> No se ha alcanzado el 100% de los acuerdos de nivel de servicio establecidos en el catálogo de servicios vigente, cuyo resultado ha sido un 78,57%. El % de llamadas atendidas en 20 segundos para el servicio de puesto de usuario, si bien ha mejorado sustancialmente, no ha alcanzado el 80% establecido como objetivo, llegando solo al 72,17%. Será necesario revisar este ANS para ver si se puede mantener o es necesario reformularlo. Los compromisos peticiones e incidencias resueltas en plazo del servicio de comunicaciones móviles, que tenían una trayectoria de incumplimiento sostenido durante todo el año van a ser retirados del catálogo en 2022. Se ha incorporado al proceso de gestión del portafolio de servicios el indicador "I-CATS03 Porcentaje de servicios del catálogo con Plan de calidad de servicio" en el proceso de gestión del portafolio de servicios. El proceso de gestión de los niveles de servicio ha consolidado el nivel de madurez "establecido" (nivel 3) o superior en la auditoría interna de calidad de 2021. |
| <p>G21-O203 Mejorar el desempeño de los servicios</p> | <ul style="list-style-type: none"> El porcentaje de servicios certificados ISO20000/UNE93200 es de 6,67%, superando el objetivo del 6% establecido para 2021. El 33,33% de los servicios del catálogo disponen de ANS, cumpliendo así el objetivo marcado para 2021. Se ha implementado el indicador "I-CLDD-05 - Porcentaje de servicios certificados en ISO20000/UNE93200" en el proceso de calidad y el "I-CATS-03 - Porcentaje de servicios con ANS" en el proceso de gestión del portafolio de servicios. Como iniciativa para la mejora del servicio de puesto de usuario se está definiendo el servicio de puesto gestionado con tres tipologías: Puesto gestionado-Puesto tradicional, Puesto gestionado-Puesto moderno, y Puesto gestionado-Puesto educación. No se han reportado avances relevantes. Se ha diseñado e implementado un Informe normalizado de seguimiento utilizado en la sesión de entrevistas anuales realizadas con las entidades cliente. |

Resultados obtenidos por objetivo estratégico

| Objetivo | Resultado |
|--|---|
| <p>G21-O204 Evolucionar el catálogo de servicios</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ La actividad se ha centrado en la creación de la comisión del portafolio, la identificación de los diferentes roles que intervienen en el proceso de gestión del portafolio de servicios y la obtención del estado de madurez de cada servicio, pero todavía no se dispone de una línea base del estado de los diferentes servicios convergentes. ▪ No se ha aportado información sobre el análisis de los nuevos servicios solicitados en el PETIC, la identificación de las necesidades a cubrir, la definición y ejecución de los proyectos de provisión, la habilitación del presupuesto y contratación requeridos. ▪ No se ha aportado información sobre los proyectos de provisión ya identificados en el catálogo Batera para poder ofrecer el servicio tal y como está especificado. ▪ Esta situación no es coherente con lo marcado en el proyecto "2.1.2 - Diseño y ejecución de los proyectos de provisión asociados al Catálogo de Servicios Batera" asignado a EJIE, que debía haber arrancado en el primer semestre de 2021 y sobre el que existe un indicador estratégico "% de proyectos de provisión finalizados con éxito, respecto de los proyectos de provisión planificados" con un objetivo en 2021 del 25% (indicador que tampoco se ha implementado). ▪ Tampoco se ha aportado información sobre los servicios no convergentes a incluir en el catálogo de servicios de EJIE, la identificación de las necesidades a cubrir, la definición y ejecución de los proyectos de provisión, la habilitación del presupuesto y contratación requeridos. ▪ Se ha publicado la información documentada necesaria para llevar a cabo el proceso de gestión del portafolio de servicios. ▪ No se ha implementado el indicador del proceso de gestión del portafolio de servicios "Porcentaje de proyectos de provisión finalizados con éxito" con un objetivo del 25% en 2021 y asociado al proyecto PETIC "2.1.2 Diseño y ejecución de los proyectos de provisión asociados al Catálogo de Servicios Batera". |
| <p>G21-O205 Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ No se ha implementado el indicador del proceso de gestión del portafolio de servicios "Porcentaje de servicios TIC normalizados con la metodología de normalización y mejora continua" con un objetivo del 15% en 2021 y asociado al proyecto PETIC "2.1.1 Formalización del Catálogo de servicios Batera y definición de su modelo de gestión y seguimiento". ▪ Implementado el indicador del proceso de gestión de proyectos tecnológicos "Porcentaje de proyectos de convergencia finalizados con éxito" con un objetivo del 10% en 2021 y asociado al proyecto PETIC "2.1.3 Diseño y ejecución del plan de proyectos de convergencia asociados al Catálogo de Servicios Batera". ▪ Se ha desplegado el proyecto NSIO2021 de normalización y mejora continua para los servicios de "Telefonía IP", "IaaS", "Hosting" y "Elkarlan". El servicio de "Telefonía IP" ya ha logrado un nivel de conformidad superior al 80% en lo relativo a la ISO9001 e ISO20000-1. |

Ficha de objetivo 2021

G21-O201

Objetivo: Incrementar la satisfacción de clientes

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

Metas:

| Indicador | Descripción | Responsable |
|-----------|--|--|
| E24-I102 | Índice de satisfacción general de las entidades cliente $\geq 7,72$ | Gestión de la estrategia |
| E24-I201 | Promedio de la satisfacción de clientes con los diferentes servicios $\geq 7,79$ | Gestión de las relaciones con clientes |
| E24-I202 | Calificación de promotores neta o Net Promoter Score (NPS) $\geq +29,26\%$ | Gestión de las relaciones con clientes |

Objetivo incumplido

Iniciativas:

| Tarea | Descripción | Responsable |
|-------|-------------|-------------|
| N/A | N/A | N/A |

Ficha de objetivo 2021

G21-O202

Objetivo: Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio

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

Metas:

| Indicador | Descripción | Responsable |
|-----------|--|--------------------------------|
| E24-I203 | Cumplimiento del 100% de los ANS de los servicios del catalogo | Gestión de niveles de servicio |
| E24-I204 | Porcentaje de servicios del catálogo con Plan de calidad de servicio $\geq 20\%$ | Gestión de niveles de servicio |

Objetivo incumplido

Iniciativas:

| Tarea | Descripción | Responsable |
|----------------|--|--------------------------------|
| ✘ G21-O202.101 | Adecuar los ANS del servicio de telefonía móvil a la realidad del servicio | Gestión de niveles de servicio |
| ✔ G21-O202.201 | Implementar el indicador de porcentaje de servicios del catálogo con Plan de calidad de servicio en el proceso de gestión del portafolio de servicios | Gestión de niveles de servicio |
| ✔ G21-O202.301 | Verificar que el proceso de gestión de los niveles de servicio consolida el nivel de madurez 'establecido' (nivel 3) o superior tras la auditoría interna 2021 | Gestión de niveles de servicio |

Ficha de objetivo 2021

G21-O203

Objetivo: Mejorar el desempeño de los servicios

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

Metas:

| Indicador | Descripción | Responsable |
|-----------|--|-------------------------------------|
| E24-I205 | Servicios certificados ISO20000/UNE93200 \geq 6% | Calidad |
| E24-I206 | Porcentaje de servicios del catálogo con ANS \geq 33,33% | Gestión del portafolio de servicios |

Objetivo incumplido

Iniciativas:

| Tarea | Descripción | Responsable |
|----------------|--|--|
| ✓ G21-O203.101 | Implementar el indicador de porcentaje de servicios certificados en ISO20000/UNE93200 en el proceso de calidad | Calidad |
| ✓ G21-O203.201 | Implementar el indicador de porcentaje de servicios con ANS en el proceso de gestión del portafolio de servicios | Gestión del portafolio de servicios |
| ✗ G21-O203.301 | Despliegue de un plan de mejora del servicio de puesto de usuario | Gestión del portafolio de servicios |
| ✓ G21-O203.401 | Diseñar e implementar un informe de seguimiento normalizado de servicios para todos los clientes | Gestión de las relaciones con clientes |

Ficha de objetivo 2021

G21-0204

Objetivo: Evolucionar el catálogo de servicios

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

| Metas: | Indicador | Descripción | Responsable |
|--------|-----------|-------------|-------------|
| | N/A | N/A | N/A |

| Iniciativas: | Tarea | Descripción | Responsable |
|--------------|--------------|--|-------------------------------------|
| ✓ | G21-0204.101 | Análisis de los nuevos servicios convergentes incorporados en el Catálogo de Servicios Batera | Gestión del portafolio de servicios |
| ✓ | G21-0204.102 | Identificación de las necesidades a cubrir para poder ofrecer los nuevos servicios convergentes requeridos por el Catálogo de Servicios Batera | Gestión del portafolio de servicios |
| ✗ | G21-0204.103 | Definición de los proyectos de provisión a realizar por parte de EJIE para poder ofrecer los nuevos servicios convergentes requeridos por el Catálogo de Servicios Batera | Gestión del portafolio de servicios |
| ✗ | G21-0204.104 | Ejecución de los proyectos de provisión requeridos para para poder ofrecer los nuevos servicios convergentes requeridos por el Catálogo de Servicios Batera | Gestión del portafolio de servicios |
| ✗ | G21-0204.105 | Habilitar el presupuesto y la contratación requeridos para poder abordar los proyectos encargados a EJIE en el PETIC en 2022 y siguientes, así como los responsables de los mismos | Dirección general |
| ✗ | G21-0204.106 | Implementar el indicador del proceso de gestión del portafolio de servicios 'Porcentaje de proyectos de provisión finalizados con éxito' con un objetivo del 25% en 2021 y asociado al proyecto '2.1.2 Diseño y ejecución de los proyectos de provisión asociados al Catálogo de Servicios Batera' | Gestión del portafolio de servicios |
| ✓ | G21-0204.201 | Publicar la información documentada necesaria para llevar a cabo el proceso de gestión del portafolio de servicios | Gestión del portafolio de servicios |
| ⚠ | G21-0204.301 | Análisis de los nuevos servicios no convergentes solicitados en el Catálogo de Servicios Batera | Gestión del portafolio de servicios |
| ✗ | G21-0204.302 | Identificación de las necesidades a cubrir para poder ofrecer los nuevos servicios no convergentes solicitados por el Catálogo de Servicios Batera | Gestión del portafolio de servicios |
| ✗ | G21-0204.303 | Definición de los proyectos de provisión a realizar por parte de EJIE para poder ofrecer los nuevos servicios no convergentes solicitados por el Catálogo de Servicios Batera | Gestión del portafolio de servicios |
| ✗ | G21-0204.304 | Ejecución de los proyectos de provisión requeridos para para poder ofrecer los nuevos servicios no convergentes solicitados por el Catálogo de Servicios Batera | Gestión del portafolio de servicios |

Ficha de objetivo 2021

G21-O205

Objetivo: Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco

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

Metas:

| Indicador | Descripción | Responsable |
|-----------|-------------|-------------|
| N/A | N/A | N/A |

Objetivo incumplido

Iniciativas:

| Tarea | Descripción | Responsable |
|----------------|---|---|
| ✘ G21-O205.101 | Implementar el indicador del proceso de gestión del portafolio de servicios 'Porcentaje de servicios TIC normalizados con la metodología de normalización y mejora continua' con un objetivo del 15% en 2021 y asociado al proyecto '2.1.1 Formalización del Catálogo de servicios Batera y definición de su modelo de gestión y seguimiento' | Gestión del portafolio de servicios |
| ✔ G21-O205.102 | Implementar el indicador del proceso de gestión de proyectos tecnológicos 'Porcentaje de proyectos de convergencia finalizados con éxito' con un objetivo del 10% en 2021 y asociado al proyecto '2.1.3 Diseño y ejecución del plan de proyectos de convergencia asociados al Catálogo de Servicios Batera' | Gestión de proyectos tecnológicos (proceso en definición) |
| ✔ G21-O205.103 | Implementar en el proceso de calidad la metodología de 9 pasos para la normalización y mejora continua de los servicios establecida en el catálogo Batera | Calidad |
| ✔ G21-O205.104 | Recoger en el PGQ2021 las actividades de normalización y mejora continua para los servicios de 'Telefonía IP', 'IaaS', 'Hosting' y 'Elkarlan' | Calidad |
| ✔ G21-O205.105 | Desplegar las actividades de normalización y mejora continua para los servicios de 'Telefonía IP', 'IaaS', 'Hosting' y 'Elkarlan' según PGQ2021 | Calidad |

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

Incrementar la satisfacción de las personas de la organización

G21-0301

Asegurar la salud y el bienestar laboral

G21-0302

Asegurar la disponibilidad de las competencias clave

G21-0303

Normalizar la modalidad de teletrabajo

G21-0304

Reducir los conflictos inter-área

G21-0305



Objetivos

5



Metas

10



Iniciativas











4

Estado de los objetivos estratégicos



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

| | | |
|--|--|---|
| Incrementar la satisfacción de las personas de la organización |  Metas El ISG de personas ha alcanzado su objetivo para 2021 |  Iniciativas No se han identificado iniciativas |
| Asegurar la salud y el bienestar laboral |  Metas De los 3 indicadores asociados, 2 no han alcanzado su objetivo (salud labora y plan de igualdad) |  Iniciativas No se han identificado iniciativas |
| Asegurar la disponibilidad de las competencias clave |  Metas Los 6 indicadores asociados han alcanzado su objetivo en 2021 |  Iniciativas La única iniciativa asociada ha finalizado eficazmente |
| Normalizar la modalidad de teletrabajo |  Metas No se han definido indicadores |  Iniciativas Las 2 iniciativas asociadas han finalizado eficazmente |
| Reducir los conflictos inter-área |  Metas No se han definido indicadores |  Iniciativas La única iniciativa asociada sigue su curso según el plan |

Resultados obtenidos por objetivo estratégico

| Objetivo | Resultado |
|--|---|
| <p>G21-O301 Incrementar la satisfacción de las personas de la organización</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ El índice de satisfacción general de las personas de EJIE ha superado con un valor de 7,48 el objetivo establecido en 7,33. El indicador mantiene la ligera tendencia al alza marcados los dos años anteriores, aunque con variaciones que se encuentran dentro del umbral del error muestral. |
| <p>G21-O302 Asegurar la salud y el bienestar laboral</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ El cumplimiento de objetivos de salud laboral es de un 54,55% (6 de 11 objetivos alcanzados), por debajo del 59,85% establecido como objetivo. No se han alcanzado: <ul style="list-style-type: none"> – Mejorar la seguridad de los desplazamientos in itinere e in misio. Se ha producido un accidente, cuando el objetivo era 0 – Entorno laboral saludable. No se ha reducido la percepción de dolor en un 75% de las personas en el programa de prevención de lesiones músculo-esqueléticas, no se ha alcanzado el nivel de satisfacción de 7,51 en la encuesta de personas, y no se ha conseguido la participación de al menos 6 personas fumadoras en el programa de deshabituación tabáquica – Mejora de las condiciones psicosociales del personal. No se ha obtenido una participación en la encuesta superior al 60%, ni se ha alcanzado el nivel de satisfacción de 7,51 en la encuesta de personas – Mejora de la coordinación preventiva con las contratadas. No se ha alcanzado el porcentaje de documentos de control de acceso en gestión. – Mejorar la participación del personal en materia de SSBT. No se ha alcanzado el nivel de satisfacción de 7,51 en la encuesta de personas ▪ El nivel de incumplimiento del plan de igualdad, con un 13%, supera el nivel máximo establecido en 10% para 2021, relacionado con el retraso de las actividades: <ul style="list-style-type: none"> – Actividad E3.5: Presentar para su aprobación, en su caso, por el Consejo de Administración las recomendaciones en materia de inclusión de cláusulas de igualdad elaboradas por la Comisión de Igualdad en 2020 – Actividad E4.2: Asegurar y afianzar la inclusión dentro del sistema de calidad de los indicadores de cumplimiento de los nuevos elementos de control incluidos en las metodologías o procedimientos de desarrollo – Actividad E4.6: Impulsar la aplicación por parte de los Ayuntamientos de la CAE que tengan convenios de colaboración con EJIE en el marco del proyecto KZGunea, del Plan de Prevención de actitudes violentas para el personal de atención al público, mediante la firma de los convenios oportunos ▪ El absentismo por enfermedad o accidente, con un valor de 2,28%, se ha mantenido por debajo del máximo establecido de 3,50%. Marca una tendencia a la baja en los últimos 4 años. |

Resultados obtenidos por objetivo estratégico

| Objetivo | Resultado |
|--|--|
| G21-O303 Asegurar la disponibilidad de las competencias clave | <ul style="list-style-type: none">▪ Todos los indicadores de este objetivo han alcanzado sus metas, lo que confirma los excelentes valores sostenidos en el tiempo en este ámbito:<ul style="list-style-type: none">- Eficacia de las acciones formativas (99,01% vs 95,00%)- Eficacia de la evaluación de los criterios competenciales (100% vs 95%)- Eficacia de las acciones derivadas de la evaluación de desempeño (100% vs 95%)- Eficacia del plan de formación (99,01% vs 95,00%)- Competencia de liderazgo (4,24 vs 4,00)- Cumplimiento plan de comunicación (93,55 % vs 85,00%)▪ El proyecto de definición y despliegue de los perfiles del PETIC, liderado por la DTIC no comenzará hasta 2023, por lo que por ahora vamos gestionando las necesidades prioritarias. Se ha establecido ya una lista de necesidades y se han publicado en 2021 23 procesos de selección, con la incorporación de 20 nuevos profesionales. |
| G21-O304 Normalizar la modalidad de teletrabajo | <ul style="list-style-type: none">▪ Se ha acordado con la parte social y se ha incorporado en el convenio colectivo 2022 la modalidad de teletrabajo. |
| G21-O305 Reducir los conflictos inter-área | <ul style="list-style-type: none">▪ Carta de Servicios del área de Gestión Avanzada revisada a la espera de implementación en SNOW. Se espera su puesta en marcha en el primer trimestre de 2022. Las estructuras ya están diseñadas para incorporarlas en mideNet. |

Ficha de objetivo 2021

G21-0301

Objetivo: Incrementar la satisfacción de las personas de la organización

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

Metas:

| Indicador | Descripción | Responsable |
|-----------|---|--------------------------|
| E24-I103 | Índice de satisfacción general de las personas de la organización $\geq 7,33$ | Gestión de la estrategia |

Objetivo incumplido

Iniciativas:

| Tarea | Descripción | Responsable |
|-------|-------------|-------------|
| N/A | N/A | N/A |

Ficha de objetivo 2021

G21-0302

Objetivo: Asegurar la salud y el bienestar laboral

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

Metas:

| Indicador | Descripción | Responsable |
|-----------|--|---------------------|
| E24-I301 | Cumplimiento de objetivos de salud laboral $\geq 59,85\%$ | Gestión de personas |
| E24-I302 | Incumplimiento de objetivos del plan de igualdad $\leq 10\%$ | Gestión de personas |
| E24-I303 | Absentismo por enfermedad y accidente $\leq 3,5\%$ | Gestión de personas |

Objetivo incumplido

Iniciativas:

| Tarea | Descripción | Responsable |
|-------|-------------|-------------|
| N/A | N/A | N/A |

Ficha de objetivo 2021

G21-0303

Objetivo: Asegurar la disponibilidad de las competencias clave

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

Metas:

| Indicador | Descripción | Responsable |
|-----------|--|---------------------|
| E24-I304 | Eficacia de las acciones formativas $\geq 95\%$ | Gestión de personas |
| E24-I305 | Eficacia de la evaluación de los criterios competenciales $\geq 95\%$ | Gestión de personas |
| E24-I306 | Eficacia de las acciones derivadas de la evaluación de desempeño $\geq 95\%$ | Gestión de personas |
| E24-I307 | Eficacia del plan de formación $\geq 85\%$ | Gestión de personas |
| E24-I308 | Competencia liderazgo ≥ 4 | Gestión de personas |
| E24-I309 | Cumplimiento plan de comunicación $\geq 85\%$ | Gestión de personas |

Objetivo incumplido

Iniciativas:

| Tarea | Descripción | Responsable |
|----------------|--|-------------------|
| ✓ G21-0303.101 | Identificar los diferentes perfiles requeridos por el modelo de gobernanza del PETIC y los candidatos disponibles en la organización | Dirección general |

Ficha de objetivo 2021

G21-O304

Objetivo: Normalizar la modalidad de teletrabajo

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

Metas:

| Indicador | Descripción | Responsable |
|-----------|-------------|-------------|
| N/A | N/A | N/A |

Objetivo incumplido

Iniciativas:

| Tarea | Descripción | Responsable |
|----------------|--|-------------------|
| ✓ G21-O304.101 | Acordar con la parte social las condiciones de normalización del teletrabajo | Dirección general |
| ✓ G21-O304.102 | Diseñar y desplegar un plan de normalización del teletrabajo | Dirección general |

Ficha de objetivo 2021

G21-0305

Objetivo: Reducir los conflictos inter-área


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

Metas:

| Indicador | Descripción | Responsable |
|-----------|-------------|-------------|
| N/A | N/A | N/A |

Objetivo incumplido

Iniciativas:

| Tarea | Descripción | Responsable |
|--|--|-------------------|
|  G21-0305.101 | Diseñar y desplegar un plan de acción en base a las conclusiones de la iniciativa COCINA | Dirección general |

Objetivos estratégicos



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

Reducir nuestro impacto medioambiental

G21-0401

Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social

G21-0402

Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social

G21-0403

Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales

G21-0404



Objetivos

4



Metas

4











Iniciativas

3

Estado de los objetivos estratégicos



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

| | | |
|---|--|--|
| Reducir nuestro impacto medioambiental |  Metas De los 2 indicadores uno ha alcanzado el objetivo y el otro no (huella de carbono) |  Iniciativas No se han identificado iniciativas |
| Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social |  Metas El único indicador asociado ha cumplido su objetivo |  Iniciativas La única iniciativa asociada está finalizada con éxito |
| Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social |  Metas El ISG Sociedad ha alcanzado el objetivo establecido para 2021 |  Iniciativas No se han identificado iniciativas |
| Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales |  Metas No se han definido indicadores |  Iniciativas Las 2 iniciativas asociadas han finalizado con éxito |

Resultados obtenidos por objetivo estratégico

| Objetivo | Resultado |
|---|--|
| G21-O401 Reducir nuestro impacto medioambiental | <ul style="list-style-type: none">▪ El ratio PUE, con un valor de 1,58, se ha mantenido por debajo del valor máximo establecido para 2021 de 1,61., manteniendo una leve tendencia a la baja en los últimos cuatro años.▪ Los resultados de huella de carbono de 2021, con 2,20 Kilotoneladas de CO2, supera el límite establecido para 2021 en 1,93. Parece conveniente revisar el cálculo de la huella de carbono y evaluar si el consumo de electricidad verde se está utilizando correctamente. |
| G21-O402 Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social | <ul style="list-style-type: none">▪ El plan de acción social 2021 ha alcanzado una eficacia del 90,00%, superando el objetivo establecido en 85,00%.▪ El compromiso con la sociedad es revisado, renovado y aprobado en la versión 2.0 del manual de gestión de compromiso con la sociedad y se ha publicado tanto en la intranet como en el portal de transparencia.▪ Se han desplegado los planes de acción para la sociedad 2021 en mideNet. |
| G21-O403 Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social | <ul style="list-style-type: none">▪ El índice de satisfacción general de las entidades del entorno social, con un resultado de 8,00, alcanza justo el objetivo establecido para 2021, y confirma el alto nivel de satisfacción sostenido en los últimos cuatro años. |
| G21-O404 Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales | <ul style="list-style-type: none">▪ Se ha diseñado el proceso de imagen y comunicación y se ha publicado en el mapa de procesos de EJIE, recogiendo las acciones que hasta ese momento se establecían en el plan de redes sociales. |

Ficha de objetivo 2021

G21-0401

Objetivo: Reducir nuestro impacto medioambiental

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

Metas:

| Indicador | Descripción | Responsable |
|-----------|--------------------------|-------------------|
| E24-I401 | Ratio PUE ≤ 1,61 | Mantenimiento |
| E24-I402 | Huella de carbono ≤ 1,93 | Gestión ambiental |

Objetivo incumplido

Iniciativas:

| Tarea | Descripción | Responsable |
|-------|-------------|-------------|
| N/A | N/A | N/A |

Ficha de objetivo 2021

G21-0402

Objetivo: Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social

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

Metas:

| Indicador | Descripción | Responsable |
|-----------|--|--|
| E24-I401 | Eficacia del despliegue del plan de acción para la sociedad $\geq 92,92$ | Gestión del compromiso con la sociedad |

Objetivo incumplido

Iniciativas:

| Tarea | Descripción | Responsable |
|----------------|--|--|
| ✓ G21-0402.101 | Renovar y cumplir el compromiso con el entorno social y desplegar los planes de acción para la sociedad 2021 | Gestión del compromiso con la sociedad |

Ficha de objetivo 2021

G21-0403

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

Metas:

| Indicador | Descripción | Responsable |
|-----------|---|--------------------------|
| E24-I105 | Índice de satisfacción general de las entidades del entorno social ≥ 8 | Gestión de la estrategia |

Objetivo incumplido

Iniciativas:

| Tarea | Descripción | Responsable |
|-------|-------------|-------------|
| N/A | N/A | N/A |

Ficha de objetivo 2021

G21-0404

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

Descripción: Sistematizar el despliegue de un plan de redes sociales

Metas:

| Indicador | Descripción | Responsable |
|-----------|-------------|-------------|
| N/A | N/A | N/A |

Objetivo incumplido

Iniciativas:

| Tarea | Descripción | Responsable |
|----------------|--|---|
| ✓ G21-0404.101 | Diseño del proceso de imagen y comunicación y publicación en el mapa de procesos de EJIE | Imagen y comunicación (proceso en definición) |
| ✓ G21-0404.201 | Despliegue del plan de redes sociales | Imagen y comunicación (proceso en definición) |

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

Capacitar la mejora de los procesos y servicios mediante la innovación

G21-0501

Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave

G21-0502

Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación

G21-0503

Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos

G21-0504



Objetivos

4



Metas

5



Iniciativas





5

Estado de los 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

| | | |
|--|--|--|
| Capacitar la mejora de los procesos y servicios mediante la innovación |  Metas Los 2 indicadores asociados han cumplido sus objetivos |  Iniciativas La única iniciativa asociada está finalizada con éxito |
| Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave |  Metas Los 2 indicadores asociados han cumplido sus objetivos |  Iniciativas La única iniciativa asociada está finalizada con éxito |
| Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación |  Metas El único indicador asociado ha cumplido su objetivo |  Iniciativas La única iniciativa asociada está finalizada con éxito |
| Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos |  Metas No se han definido indicadores |  Iniciativas Las 2 iniciativas asociadas han finalizado con éxito |

Resultados obtenidos por objetivo estratégico

| Objetivo | Resultado |
|--|---|
| G21-O501 Capacitar la mejora de los procesos y servicios mediante la innovación | <ul style="list-style-type: none">Se ha alcanzado una eficacia del 86,00% en los proyectos de innovación gestionados por la Oficina de Proyectos de Innovación en 2021, logrando además que el 100% estén relacionados con la mejora de procesos o servicios de EJIE.Se ha implementado el indicador de "Porcentaje de proyectos de innovación relacionados con la mejora de procesos o servicios" en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica. |
| G21-O502 Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave | <ul style="list-style-type: none">Se ha superado el porcentaje de pruebas de concepto (218,75%) gestionados por la Oficina de Proyectos de Innovación en 2021, logrando además que el 80% estén relacionadas con la mejora de procesos o servicios de EJIE.Se ha implementado el indicador de "Porcentaje de pruebas de concepto relacionados con la mejora de procesos o servicio" en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica. |
| G21-O503 Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación | <ul style="list-style-type: none">Se han llevado a cabo el 100% de las difusiones de conocimiento planificadas para 2021.Se ha implementado el indicador de "Porcentaje de difusiones de conocimiento realizadas" en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica. |
| G21-O504 Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos | <ul style="list-style-type: none">También se ha publicado una nueva versión de la documentación del proceso de innovación y vigilancia tecnológica donde se recoge la gestión del desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos como parte de la cartera de proyectos de innovación gestionados por el proceso. |

Ficha de objetivo 2021

G21-0501

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

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

Metas:

| Indicador | Descripción | Responsable |
|-----------|---|-------------------------------------|
| E24-I501 | Eficacia de los proyectos de innovación $\geq 85\%$ | Innovación y vigilancia tecnológica |
| E24-I502 | Porcentaje de proyectos de innovación relacionados con la mejora de procesos o servicios $\geq 1\%$ | Innovación y vigilancia tecnológica |

Objetivo incumplido

Iniciativas:

| Tarea | Descripción | Responsable |
|----------------|---|-------------------------------------|
| ✓ G21-0501.101 | Implementar el indicador de 'Porcentaje de proyectos de innovación relacionados con la mejora de procesos o servicios' en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica | Innovación y vigilancia tecnológica |

Ficha de objetivo 2021

G21-0502

Objetivo: Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave

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

Metas:

| Indicador | Descripción | Responsable |
|-----------|--|-------------------------------------|
| E24-I503 | Porcentaje de pruebas de concepto realizadas \geq 85% | Innovación y vigilancia tecnológica |
| E24-I504 | Porcentaje de pruebas de concepto relacionados con la mejora de procesos o servicios \geq 1% | Innovación y vigilancia tecnológica |

Objetivo incumplido

Iniciativas:

| Tarea | Descripción | Responsable |
|----------------|--|-------------------------------------|
| ✓ G21-O502.101 | Implementar el indicador de 'Porcentaje de pruebas de concepto relacionados con la mejora de procesos o servicio' en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica | Innovación y vigilancia tecnológica |

Ficha de objetivo 2021

G21-0503

Objetivo: Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación

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

Metas:

| Indicador | Descripción | Responsable |
|-----------|--|-------------------------------------|
| E24-I505 | Porcentaje de difusiones de conocimiento realizadas \geq 70% | Innovación y vigilancia tecnológica |

Objetivo incumplido

Iniciativas:

| Tarea | Descripción | Responsable |
|----------------|--|-------------------------------------|
| ✓ G21-0503.101 | Implementar el indicador de 'Porcentaje de difusiones de conocimiento realizadas' en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica | Innovación y vigilancia tecnológica |

Ficha de objetivo 2021

G21-0504

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

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

Metas:

| Indicador | Descripción | Responsable |
|-----------|-------------|-------------|
| N/A | N/A | N/A |

Objetivo incumplido

Iniciativas:

| Tarea | Descripción | Responsable |
|----------------|--|-------------------------------------|
| ✓ G21-0504.101 | Analizar, diseñar e implementar una sistemática que asegure el desarrollo y evolución de productos innovadores estratégicos | Innovación y vigilancia tecnológica |
| ✓ G21-0504.102 | Integrar en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica la sistemática de desarrollo y evolución de productos innovadores estratégicos | Innovación y vigilancia tecnológica |

Eskerrik asko zuen arretagatik
Gracias por vuestra atención

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