

Elementos de la estrategia

■ Los elementos clave de la estrategia son:

- **Misión:** Razón de ser de la organización
- **Visión:** Imagen deseada de la organización teniendo en cuenta a todos los grupos de interés y la realidad en la que está inmersa
- **Valores:** Convicción de la organización en cuanto a preferir cierto estado de cosas por encima de otros
- **Ejes estratégicos:** Ámbito de actuación prioritario para la consecución de los objetivos estratégicos
- **Grupos de interés:** Todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial y, por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente su desarrollo
- **Mapa de procesos:** Representación de los procesos de la organización y sus interrelaciones, organizados en base a sus características como estratégicos, operativos o de soporte; y que permiten el despliegue de los diferentes ejes estratégicos
- **Objetivos estratégicos:** Reto que va a marcar la estrategia de la organización a medio plazo
- **Modelo de negocio:** Representación de la oferta de valor de la organización y de todos sus conceptos relacionados

■ Posteriormente, por cada eje estratégico se detallan también:

- **Cuadro de mando estratégico:** Conjunto de indicadores que evidencian el grado de consecución de los objetivos estratégicos
- **Análisis DAFO:** Metodología de estudio de la situación de un ámbito de la organización, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada
- **Estrategias:** Directrices a tener en cuenta a la hora de planificar las acciones requeridas para alcanzar un objetivo estratégico una vez realizado el análisis de los riesgos

Misión y visión



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.

Valores



■ Respeto a las entidades cliente y las personas usuarias:

- **Orientación a clientes:** la cercanía y el compromiso con las entidades cliente ha sido siempre una característica de nuestra organización bien valorada: empatía, proactividad, capacidad de adaptación, comunicación, confianza, saber estar, transparencia...
- **Calidad:** Entregar los resultados esperados en el tiempo y el plazo comprometido, y con las funcionalidades y niveles de servicio acordados, garantizando la satisfacción de las entidades cliente y de las personas usuarias.
- **Seguridad:** Garantizar a las entidades cliente la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información albergada en nuestros sistemas, así como la continuidad de los servicios TIC ante escenarios reales o potenciales de riesgo.
- **Innovación:** Incrementar la aportación de valor a las entidades cliente y otros grupos de interés mediante la incorporación de innovaciones adecuadas en los servicios que se les presta y los procesos que lo soportan, ya sean fruto del aprendizaje interno o externo.



■ Respeto a las personas que componen la organización:

- **Compromiso:** Empeño personal y organizativo en alcanzar los resultados acordados con los grupos de interés, respetando con profesionalidad los marcos establecidos y siendo a la vez flexibles ante los cambios que siempre afectan al desarrollo de la actividad.
- **Identidad:** Reconocimiento de la historia, el valor de la memoria y la experiencia acumulada, y orgullo de pertenencia a una organización que, con una identidad propia, presta un servicio a la sociedad como punta de lanza tecnológica del sector público vasco.
- **Igualdad:** Promover la igualdad de trato de las personas, de manera que ante situaciones iguales se otorgue el mismo trato y en situaciones desiguales, se favorezca un trato distinto. En cuanto a la igualdad entre mujeres y hombres, destacar la inclusión del enfoque de género, el uso no sexista del lenguaje, y la participación de las mujeres en el sector TIC.
- **Trabajo en equipo:** Implicación, organización, respeto y solidaridad entre compañeros para lograr como equipo mejores resultados que los que podríamos alcanzar cada uno por nuestro lado.



■ Respeto al entorno social:

- **Euskera:** Facilitar el uso del euskera en las relaciones internas y externas, facilitando a todos los grupos de interés la oportunidad de utilizar el idioma que deseen.
- **Colaboración:** Establecer ámbitos formales de colaboración con entidades del entorno con las que podamos compartir valores y aunar esfuerzos para aportar mayor valor a nuestros grupos de interés.
- **Sostenibilidad:** Promocionar y contribuir activamente en la protección del entorno reduciendo el impacto ambiental de nuestra actividad y asegurando el consumo racional de los servicios, y apoyando a nuestro entorno social en consonancia a nuestras capacidades y valores.
- **Transparencia:** Garantizar que toda la información y comunicación relativa al desempeño de la actividad de la organización, además de ser conforme a la normativa aplicable, sea fácilmente accesible y fácil de entender.