

PG2022

Plan de gestión 2022 v1.0

Febrero de 2022



**Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte**

**Sociedad Informática
del Gobierno Vasco**

Realizado por: Asier Ares
Aprobado por: Alex Etxeberria

Marco estratégico 2024 (misión, visión, valores ...)



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN

- **Los componentes del plan de gestión que se recogen del plan estratégico 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

- **Estos componentes se complementan en el plan de gestión con:**
 - **Metas:** Objetivos cuantitativos para cada uno de los indicadores del cuadro de mando estratégico aplicables en el periodo a los sistemas ya desplegados en la organización mediante los procesos y sus correspondientes planes de acción
 - **Iniciativas:** Proyectos requeridos para alcanzar los objetivos seleccionados para el ciclo de gestión siguiendo las estrategias propuestas en el plan estratégico



ESTRATEGIA

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



CLIENTES

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



PERSONAS

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



SOCIEDAD

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



INNOVACIÓN

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



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	Incrementar la satisfacción de clientes	Incrementar la satisfacción de las personas de la organización	Reducir nuestro impacto medioambiental	Capacitar la mejora de los procesos y servicios mediante la innovación
Asegurar la sostenibilidad financiera	Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio	Asegurar la salud y el bienestar laboral	Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social	Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave
Mejorar el desempeño de los procesos	Mejorar el desempeño de los servicios	Asegurar la disponibilidad de las competencias clave	Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social	Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación
Adecuar la estructura orgánica y los procesos	Evolucionar el catálogo de servicios	Normalizar la modalidad de teletrabajo	Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales	Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos
Adecuar el sistema de gestión	Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco	Reducir los conflictos inter-área		

VALORES



orientación a clientes
calidad
seguridad
innovación



compromiso
identidad
igualdad
trabajo en equipo



euskera
colaboración
sostenibilidad
transparencia



ESTRATEGIA



CLIENTES



PERSONAS



SOCIEDAD



INNOVACIÓN

23

Objetivos

5

5

5

4

4

39

Metas

13

7

10

4

5

42

Iniciativas

15

16

8

2

1

Marco estratégico 2024 (misión, visión, valores ...)



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN

Eje ESTRATEGIA

Objetivos estratégicos



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

Incrementar la satisfacción de los grupos de interés

G22-O101

Asegurar la sostenibilidad financiera

G22-O102

Mejorar el desempeño de los procesos

G22-O103

Adecuar la estructura orgánica y los procesos

G22-O104

Adecuar el sistema de gestión

G22-O105



5



13



15

Grupos de interés y procesos de despliegue

Grupos de interés



Gobierno Vasco

- Consejo de administración
- CETIC
- DTIC
- Empresas participadas



Clientes

- Entidades cliente
- Personas usuarias



Personas

- Personas



Proveedores

- Organizaciones proveedoras



Sociedad

- Medioambiente
- Entorno social

Procesos de despliegue



Procesos estratégicos

- Gestión del portafolio de servicios
- Control interno
- Calidad
- Gestión de la continuidad
- Gestión de la estrategia
- Gestión ambiental
- Gestión del compromiso con la sociedad
- Seguridad
- Innovación y vigilancia tecnológica



Procesos operativos

- Gestión de la disponibilidad
- Gestión de eventos
- Gestión de la asistencia técnica
- Gestión de cambios
- Gestión de configuración
- Gestión de la capacidad
- Gestión de despliegues
- Gestión de incidencias
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de problemas
- KZgunea
- Mantenimiento de aplicaciones
- Gestión de microinformática
- Proyectos de diseño y desarrollo de aplicaciones
- Proyectos tecnológicos
- Gestión de las relaciones con clientes



Procesos de soporte

- Administración
- Contratación
- Gestión de activos software
- Gestión de personas
- Imagen y comunicación
- Mantenimiento
- Soporte a desarrollo
- Sistemas internos

Ficha de objetivo 2022

G22-O101

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	Origen
E24-I101	Índice de satisfacción general del consejo de administración ≥ 8 (max.)	Gestión avanzada
E24-I102	Índice de satisfacción general de las entidades cliente $\geq 7,56$ (∇)	Gestión avanzada
E24-I103	Índice de satisfacción general de las personas de la organización $\geq 7,45$ (Δ)	Gestión avanzada
E24-I104	Índice de satisfacción general de las organizaciones proveedoras ≥ 8 (max.)	Gestión avanzada
E24-I105	Índice de satisfacción general de las entidades del entorno social ≥ 8 (max.)	Gestión avanzada
E24-I113	Grado de avance MGA $\geq 2,69$ (Δ)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G22-O101.01	Implementar una primera versión de la sistemática de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias según diseño	Gestión avanzada
G22-O101.02	Desplegar la función de control interno y asesoría jurídica de la dirección general y del consejo de administración	Dirección general

Ficha de objetivo 2022

G22-O102

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	Origen
E24-I106	Porcentaje de incremento del presupuesto anual $\geq 13,00\%$ (Δ)	Gestión avanzada
E24-I107	Porcentaje de inversión real en el ejercicio económico sobre el presupuestado $\leq 100\%$ (max.)	Administración y Personal
E24-I108	Mantenimiento del equilibrio presupuestario = 0,00€ (max.)	Administración y Personal

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G22-O102.01	Rediseñar la gestión presupuestaria en base a los nuevos criterios de certificación de crédito para visibilizar de forma continua el estado presupuestario	Dirección general

Ficha de objetivo 2022

G22-O103

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	Origen
E24-I109	Índice de mejora continua $\geq 13,47\%$ (Δ)	Gestión avanzada
E24-I110	Eficacia de procesos $\geq 76,60\%$ (∇)	Gestión avanzada
E24-I111	Riesgos superiores al nivel asumido $\leq 0,64\%$ (∇)	Gestión avanzada
E24-I112	Madurez de procesos $\geq 3,93$ (Δ)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G22-O103.01	Evaluar el desempeño de los procesos del área de Gestión avanzada y tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de sus objetivos	Gestión avanzada
G22-O103.02	Evaluar el desempeño de los procesos del área de Gobierno digital y tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de sus objetivos	Gobierno digital
G22-O103.03	Evaluar el desempeño de los procesos del área de Soporte al negocio y tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de sus objetivos	Soporte al negocio
G22-O103.04	Evaluar el desempeño de los procesos del área de Servicios convergentes y tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de sus objetivos	Servicios convergentes
G22-O103.05	Evaluar el desempeño de los procesos del área de Administración y Personal y tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de sus objetivos	Administración y Personal

Ficha de objetivo 2022

G22-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	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G22-O104.01	Despliegue de los cambios en el modelo de compras según diagnóstico realizado en 2021	Dirección general
G22-O104.02	Diseñar y desplegar el Plan de Sistemas 2022, recogiendo las necesidades de los diferentes procesos	Gestión avanzada
G22-O104.03	Diseñar y desplegar un Modelo de Gobierno del Dato de EJIE adecuado a las necesidades de los diferentes procesos	Gestión avanzada

Ficha de objetivo 2022

G22-O105

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	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G22-O105.01	Desplegar las actividades de normalización y mejora continua para los servicios de 'Telefonía IP', 'IaaS', 'Hosting' y 'Elkarlan' según PGQ2022, así como nuevos servicios que se vayan incorporando al catálogo	Gestión avanzada
G22-O105.02	Actualizar la hoja de ruta para incorporar los servicios de 'Proyectos tecnológicos', 'Comunicaciones móviles', 'Telefonía IP', 'Hosting', 'IaaS' y 'Elkarlan' al alcance de los sistemas de gestión ISO9001, ISO20000, ISO27001 e ISO22301 en base a los resultados de las actividades de normalización	Gestión avanzada
G22-O105.03	Actualización del alcance de los sistemas de gestión en base al avance de las actividades de normalización	Gestión avanzada
G22-O105.04	Estructurar el modelo de gobernanza de la seguridad, continuidad y privacidad en EJIE	Gestión avanzada

Marco estratégico 2024 (misión, visión, valores ...)



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD

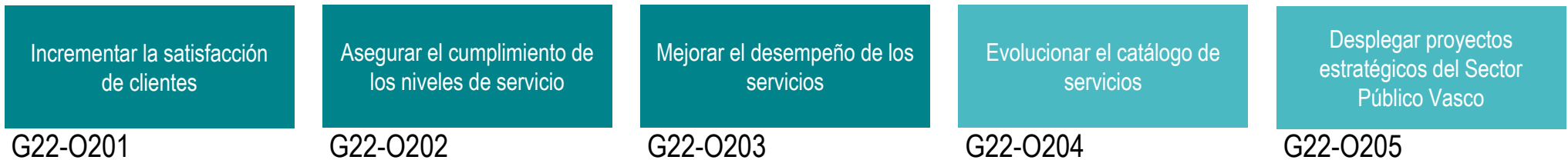


Detalle del eje INNOVACIÓN

Objetivos estratégicos y grupos de interés



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



Objetivos

5



Metas

7



Iniciativas

16

Grupos de interés y procesos de despliegue

Grupos de interés



Gobierno Vasco

- Consejo de administración
- CETIC
- DTIC
- Empresas participadas



Clientes

- Entidades cliente
- Personas usuarias



Personas

- Personas



Proveedores

- Organizaciones proveedoras



Sociedad

- Medioambiente
- Entorno social

Procesos de despliegue



Procesos estratégicos

- Gestión del portafolio de servicios
- Control interno
- Calidad
- Gestión de la continuidad
- Gestión de la estrategia
- Gestión ambiental
- Gestión del compromiso con la sociedad
- Seguridad
- Innovación y vigilancia tecnológica



Procesos operativos

- Gestión de la disponibilidad
- Gestión de eventos
- Gestión de la asistencia técnica
- Gestión de cambios
- Gestión de configuración
- Gestión de la capacidad
- Gestión de despliegues
- Gestión de incidencias
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de problemas
- KZgunea
- Mantenimiento de aplicaciones
- Gestión de microinformática
- Proyectos de diseño y desarrollo de aplicaciones
- Proyectos tecnológicos
- Gestión de las relaciones con clientes



Procesos de soporte

- Administración
- Contratación
- Gestión de activos software
- Gestión de personas
- Imagen y comunicación
- Mantenimiento
- Soporte a desarrollo
- Sistemas internos

Ficha de objetivo 2022

G22-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	Origen
E24-I102	Índice de satisfacción general de las entidades cliente $\geq 7,56$ (∇)	Gestión avanzada
E24-I201	Promedio de la satisfacción de clientes con los diferentes servicios $\geq 7,72$ (∇)	Soporte al negocio
E24-I202	Calificación de promotores neta o Net Promoter Score (NPS) $\geq +23,76\%$ (∇)	Soporte al negocio

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G22-O201.01	Despliegue del CRM para normalizar la gestión de las relaciones con clientes	Soporte al negocio
G22-O201.02	Revisión de las encuestas de satisfacción de clientes y despliegue de las acciones necesarias para alcanzar los objetivos de satisfacción establecidos	Soporte al negocio
G22-O201.03	Analizar el modelo de facturación a clientes y, en su caso, desplegar un plan de mejora	Soporte al negocio

Ficha de objetivo 2022

G22-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	Origen
E24-I203	Cumplimiento del 100% de los ANS de los servicios del catálogo (max.)	Servicios convergentes
E24-I204	Porcentaje de servicios del catálogo con Plan de calidad de servicio \geq 20% (min.)	Servicios convergentes

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G22-O202.01	Revisar los ANS incumplidos y desplegar las modificaciones necesarias en el Catálogo de servicios o las acciones de mejora en los procesos que los soportan	Servicios convergentes

Ficha de objetivo 2022

G22-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	Origen
E24-I205	Servicios certificados ISO20000/UNE93200 $\geq 6,67\%$ (Δ)	Gestión avanzada
E24-I206	Porcentaje de servicios del catálogo con ANS $\geq 33,33\%$ (=)	Servicios convergentes

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G22-O203.01	Establecer acuerdos de nivel de servicio cuantitativos para objetivar el análisis del desempeño de EJIE con sus clientes	Servicios convergentes

Ficha de objetivo 2022

G22-O204

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	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G22-O204.01	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
G22-O204.02	Análisis de los nuevos servicios convergentes y no convergentes solicitados en el Catálogo de Servicios Batera y despliegue de los proyectos requeridos para poder incluirlos en el catálogo	Servicios convergentes
G22-O204.03	Adecuar la organización de los procesos relacionados con la relación con clientes, gestión del catálogo de servicios y gestión de los niveles de servicio para asegurar su orientación con las necesidades del PETIC y el modelo de gestión aprobado	Dirección general

Ficha de objetivo 2022

G22-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	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G22-O205.01	[PETIC 2.1.2] Diseño y ejecución de los proyectos de provisión asociados al Catálogo de Servicios Batera	Servicios convergentes
G22-O205.02	[PETIC 2.1.4] Implementación de una sistemática para la valoración de la experiencia de usuario de los servicios del Catálogo de Servicios Batera	Soporte al negocio
G22-O205.03	[PETIC 2.1.5] Actualización y difusión del Catálogo de Servicios TIC de EJIE	Soporte al negocio
G22-O205.04	[PETIC 2.3.1] Refuerzo de la seguridad en las comunicaciones	Servicios convergentes
G22-O205.05	[PETIC 2.4.1] Modernización de los CAU TIC del Sector Público Vasco	Soporte al negocio
G22-O205.06	[PETIC 2.4.2] Gestión del puesto de usuario (movilidad)	Servicios convergentes
G22-O205.07	[PETIC 3.2.1] Creación de un observatorio para la incorporación de nuevas tecnologías y servicios TIC	Gobierno digital
G22-O205.08	[PETIC3.2.2] Implantación de una metodología para el fomento de la innovación tecnológica y la transformación digital en el Sector Público Vasco	Gobierno digital

Marco estratégico 2024 (misión, visión, valores ...)



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN

Objetivos estratégicos y grupos de interés



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	Asegurar la salud y el bienestar laboral	Asegurar la disponibilidad de las competencias clave	Normalizar la modalidad de teletrabajo	Reducir los conflictos inter-área
G22-O301	G22-O302	G22-O303	G22-O304	G22-O305



Objetivos

5



Metas

10



Iniciativas

8

Grupos de interés y procesos de despliegue

Grupos de interés



Gobierno Vasco

- Consejo de administración
- CETIC
- DTIC
- Empresas participadas



Clientes

- Entidades cliente
- Personas usuarias



Personas

- Personas



Proveedores

- Organizaciones proveedoras



Sociedad

- Medioambiente
- Entorno social

Procesos de despliegue



Procesos estratégicos

- Gestión del portafolio de servicios
- Control interno
- Calidad
- Gestión de la continuidad
- **Gestión de la estrategia**
- Gestión ambiental
- Gestión del compromiso con la sociedad
- Seguridad
- Innovación y vigilancia tecnológica



Procesos operativos

- Gestión de la disponibilidad
- Gestión de eventos
- Gestión de la asistencia técnica
- Gestión de cambios
- Gestión de configuración
- Gestión de la capacidad
- Gestión de despliegues
- Gestión de incidencias
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de problemas
- KZgunea
- Mantenimiento de aplicaciones
- Gestión de microinformática
- Proyectos de diseño y desarrollo de aplicaciones
- Proyectos tecnológicos
- Gestión de las relaciones con clientes



Procesos de soporte

- Administración
- Contratación
- Gestión de activos software
- **Gestión de personas**
- **Imagen y comunicación**
- Mantenimiento
- Soporte a desarrollo
- **Sistemas internos**

Ficha de objetivo 2022

G22-O301

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	Origen
E24-I103	Índice de satisfacción general de las personas de la organización $\geq 7,45$ (Δ)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
N/A	N/A	N/A

Ficha de objetivo 2022

G22-O302

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	Origen
E24-I301	Cumplimiento de objetivos de salud laboral $\geq 70,00\%$ (min.)	Administración y Personal
E24-I302	Incumplimiento de objetivos del plan de igualdad $\leq 10\%$ (min.)	Administración y Personal
E24-I303	Absentismo por enfermedad y accidente $\leq 3,0\%$ (Δ)	Administración y Personal

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
N/A	N/A	N/A

Ficha de objetivo 2022

G22-O303

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	Origen
E24-I304	Eficacia de las acciones formativas $\geq 95\%$ (max.)	Administración y Personal
E24-I305	Eficacia de la evaluación de los criterios competenciales $\geq 95\%$ (max.)	Administración y Personal
E24-I306	Eficacia de las acciones derivadas de la evaluación de desempeño $\geq 95\%$ (max.)	Administración y Personal
E24-I307	Eficacia del plan de formación $\geq 95\%$ (max.)	Administración y Personal
E24-I308	Competencia liderazgo ≥ 4 (max.)	Administración y Personal
E24-I309	Cumplimiento plan de comunicación $\geq 93,54\%$ (Δ)	Administración y Personal

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G22-O303.01	Identificar los diferentes perfiles requeridos por el modelo de gobernanza del PETIC y los candidatos disponibles en la organización	Dirección general
G22-O303.02	Explotar al máximo las posibilidades de internalización de recursos propiciado por la actualización legislativa	Dirección general
G22-O303.03	Reforzar el equipo de gestión para los proyectos de fondos NEXT	Dirección general

Ficha de objetivo 2022

G22-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	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G22-O304.01	Revisar el modelo de teletrabajo cuando se publique la legislación correspondiente por parte del Gobierno Vasco	Dirección general
G22-O304.02	Evaluar la percepción de las personas de EJIE respecto al modelo de teletrabajo implementado y desplegar, en su caso, las modificaciones oportunas	Dirección general

Ficha de objetivo 2022

G22-O305

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	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G22-O305.01	Desplegar la carta de servicios internos del área de Gestión avanzada diseñada en base a las conclusiones de la iniciativa COCINA	Gestión avanzada
G22-O305.02	Diseñar y, en su caso, desplegar una carta de servicios internos del área de Gobierno digital en base a las conclusiones de la iniciativa COCINA	Gobierno digital
G22-O305.03	Diseñar y, en su caso, desplegar una carta de servicios internos respecto a la función de control interno y asesoría jurídica en base a las conclusiones de la iniciativa COCINA	Dirección general

Marco estratégico 2024 (misión, visión, valores ...)



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN

Objetivos estratégicos y grupos de interés



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

G22-O401

Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social

G22-O402

Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social

G22-O403

Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales

G22-O404



Objetivos

4



Metas

4



Iniciativas

2

Grupos de interés y procesos de despliegue

Grupos de interés



Gobierno Vasco

- Consejo de administración
- CETIC
- DTIC
- Empresas participadas



Clientes

- Entidades cliente
- Personas usuarias



Personas

- Personas



Proveedores

- Organizaciones proveedoras



Sociedad

- Medioambiente
- Entorno social

Procesos de despliegue



Procesos estratégicos

- Gestión del portafolio de servicios
- Control interno
- Calidad
- Gestión de la continuidad
- Gestión de la estrategia
- **Gestión ambiental**
- **Gestión del compromiso con la sociedad**
- Seguridad
- Innovación y vigilancia tecnológica



Procesos operativos

- Gestión de la disponibilidad
- Gestión de eventos
- Gestión de la asistencia técnica
- Gestión de cambios
- Gestión de configuración
- Gestión de la capacidad
- Gestión de despliegues
- Gestión de incidencias
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de problemas
- **KZgunea**
- Mantenimiento de aplicaciones
- Gestión de microinformática
- Proyectos de diseño y desarrollo de aplicaciones
- Proyectos tecnológicos
- Gestión de las relaciones con clientes



Procesos de soporte

- Administración
- Contratación
- Gestión de activos software
- **Gestión de personas**
- **Imagen y comunicación**
- **Mantenimiento**
- Soporte a desarrollo
- Sistemas internos

Ficha de objetivo 2022

G22-O401

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	Origen
E24-I401	Ratio PUE $\leq 1,59$ (Δ)	Servicios convergentes
E24-I402	Huella de carbono $\leq 2,07$ (∇)	Administración y Personal

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G22-O401.01	Diseñar un plan a largo plazo para asegurar el cumplimiento del Pacto Verde Europeo	Administración y Personal

Ficha de objetivo 2022

G22-O402

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	Origen
E24-I401	Eficacia del despliegue del plan de acción para la sociedad $\geq 85,00\%$ (max.)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
N/A	N/A	N/A

Ficha de objetivo 2022

G22-O403

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	Origen
E24-I105	Índice de satisfacción general de las entidades del entorno social ≥ 8 (max.)	Gestión avanzada

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
N/A	N/A	N/A

Ficha de objetivo 2022

G22-O404

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

Descripción: Sistematizar el despliegue de un plan de redes sociales

Metas:

Indicador	Descripción	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G22-O404.01	Diseñar y desplegar un plan de acciones para la celebración del 40 aniversario de EJIE y para difundir a la sociedad la imagen de EJIE	Dirección general

Marco estratégico 2024 (misión, visión, valores ...)



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN

Objetivos estratégicos y grupos de interés



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

G22-O501

Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave

G22-O502

Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación

G22-O503

Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos

G22-O504



Objetivos

4



Metas

5



Iniciativas

1

Grupos de interés y procesos de despliegue

Grupos de interés



Gobierno Vasco

- Consejo de administración
- CETIC
- DTIC
- Empresas participadas



Clientes

- Entidades cliente
- Personas usuarias



Personas

- Personas



Proveedores

- Organizaciones proveedoras



Sociedad

- Medioambiente
- Entorno social

Procesos de despliegue



Procesos estratégicos

- Gestión del portafolio de servicios
- Control interno
- **Calidad**
- Gestión de la continuidad
- Gestión de la estrategia
- Gestión ambiental
- Gestión del compromiso con la sociedad
- Seguridad
- Innovación y vigilancia tecnológica



Procesos operativos

- Gestión de la disponibilidad
- Gestión de eventos
- Gestión de la asistencia técnica
- Gestión de cambios
- Gestión de configuración
- Gestión de la capacidad
- Gestión de despliegues
- Gestión de incidencias
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de problemas
- KZgunea
- Mantenimiento de aplicaciones
- Gestión de microinformática
- Proyectos de diseño y desarrollo de aplicaciones
- Proyectos tecnológicos
- Gestión de las relaciones con clientes



Procesos de soporte

- Administración
- Contratación
- Gestión de activos software
- Gestión de personas
- Imagen y comunicación
- Mantenimiento
- Soporte a desarrollo
- Sistemas internos

Ficha de objetivo 2022

G22-O501

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	Origen
E24-I501	Eficacia de los proyectos de innovación $\geq 85\%$ (max.)	Gobierno digital
E24-I502	Porcentaje de proyectos de innovación relacionados con la mejora de procesos o servicios $\geq 50,00\%$ (Δ)	Gobierno digital

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
N/A	N/A	N/A

Ficha de objetivo 2022

G22-O502

Objetivo: Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave

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

Metas:

Indicador	Descripción	Origen
E24-I503	Porcentaje de pruebas de concepto realizadas $\geq 85\%$ (max.)	Gobierno digital
E24-I504	Porcentaje de pruebas de concepto relacionados con la mejora de procesos o servicios $\geq 5\%$ (Δ)	Gobierno digital

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
N/A	N/A	N/A

Ficha de objetivo 2022

G22-O503

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	Origen
E24-I505	Porcentaje de difusiones de conocimiento realizadas \geq 85% (Δ)	Gobierno digital

En relación al plan de gestión anterior: (Δ) Mejora el objetivo, (∇) Empeora el objetivo, (máx./min.) Alcanza el límite establecido en el plan estratégico

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
N/A	N/A	N/A

Ficha de objetivo 2022

G22-O504

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	Origen
N/A	N/A	N/A

Iniciativas:

Tarea	Descripción	Responsable
G22-O504.01	Analizar si los indicadores establecidos para sistematizar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos en el proceso de innovación y vigilancia tecnológica son candidatos a indicadores estratégicos y modificar la estrategia, en su caso	Gestión avanzada

Marco estratégico 2024 (misión, visión, valores ...)



Detalle del eje ESTRATEGIA



Detalle del eje CLIENTES



Detalle del eje PERSONAS



Detalle del eje SOCIEDAD



Detalle del eje INNOVACIÓN

Eskerrik asko zuen arretagatik
Gracias por vuestra atención

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