

## 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 procesos 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 $\geq 50,00\%$ ( $\Delta$ )	Gobierno digital

En relación al plan de gestión anterior: ( $\Delta$ ) Mejora el objetivo, ( $\nabla$ ) 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 $\geq 5\%$ ( $\Delta$ )	Gobierno digital

En relación al plan de gestión anterior: ( $\Delta$ ) Mejora el objetivo, ( $\nabla$ ) 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% ( $\Delta$ )	Gobierno digital

En relación al plan de gestión anterior: ( $\Delta$ ) Mejora el objetivo, ( $\nabla$ ) 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