

Las necesidades y expectativas de los grupos de interés se recogen mediante:

- Encuestas de satisfacción (clientes, proveedores, personas, entorno social, consejo de administración)
- Planes externos (programa de gobierno, plan estratégico TIC, catálogo de servicios BATERA, modelo de gobernanza TIC)
- Contactos habituales (clientes, proveedores, personas, comité de empresa, personal del gobierno, entorno social, comisión estratégica TIC, comité de dirección, consejo de administración...)
- Otros ('Conversaciones con Alex', 'Preguntas para la reflexión', 'iniciativa COCINA'...)

También se recoge otra información externa e interna relevante:

- Resultados del plan estratégico anterior
- Evaluación del nivel de gestión avanzada según el Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit
- Desempeño de los procesos
- Resultados de sistemas de gestión (calidad, seguridad, ambiental, seguridad laboral)
- Resultados de otros planes (plan de igualdad, plan de euskera, plan de acción para la sociedad, plan de innovación y vigilancia tecnológica...)
- Informe específicos de otros procesos (factores tecnológicos clave, factores de cumplimiento legal y regulatorio...)



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

–Directrices del gobierno (Función pública, Oficina de control económico...)