

# MEMORIA

2018



Eusko Jaurlaritzaren  
Informatika Elkartea

Sociedad Informática  
del Gobierno Vasco

TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA EL **BIEN COMÚN**



Eusko Jaurlaritzaren  
Informatika Elkartea

Sociedad Informática  
del Gobierno Vasco



**Hoy en día, tanto las personas nativas en lo digital como las que llegan más tarde a ese mundo tecnológico pueden interactuar con la administración pública vasca gracias a que hemos transformado nuestras instituciones y las hemos puesto a la cabeza del sector público, con un 95% de cumplimiento de las bases de funcionamiento establecidas por la normativa actual.**

Esta necesaria transformación digital no hubiera sido posible sin la adecuada combinación de los ingredientes indispensables: unas personas cualificadas y comprometidas con los procesos de cambio, una tecnología que balancea las últimas tendencias TIC con una infraestructura que garantiza la disponibilidad y la seguridad de los sistemas de información, una vocación de servicio que asegura los niveles de eficacia requeridos, la eficiencia de los recursos disponibles y, por encima de todo, una capacidad de gestión avanzada que posibilita la anticipación ante las expectativas de este entorno cambiante, transformando la demanda desde la oferta de más servicios digitales.

Y es EJIE, la entidad creada por el Gobierno Vasco, la encargada de combinar estos ingredientes y facilitar la transformación digital de los servicios que nuestro sector público presta a la ciudadanía, para una mejor y más eficiente prestación de servicios de carácter universal, sin dejar fuera a las personas más vulnerables, bajo el espíritu Auzolana, de trabajo compartido en pos del bien común.

Un año más, aquí están sus actividades, con sus logros y resultados.

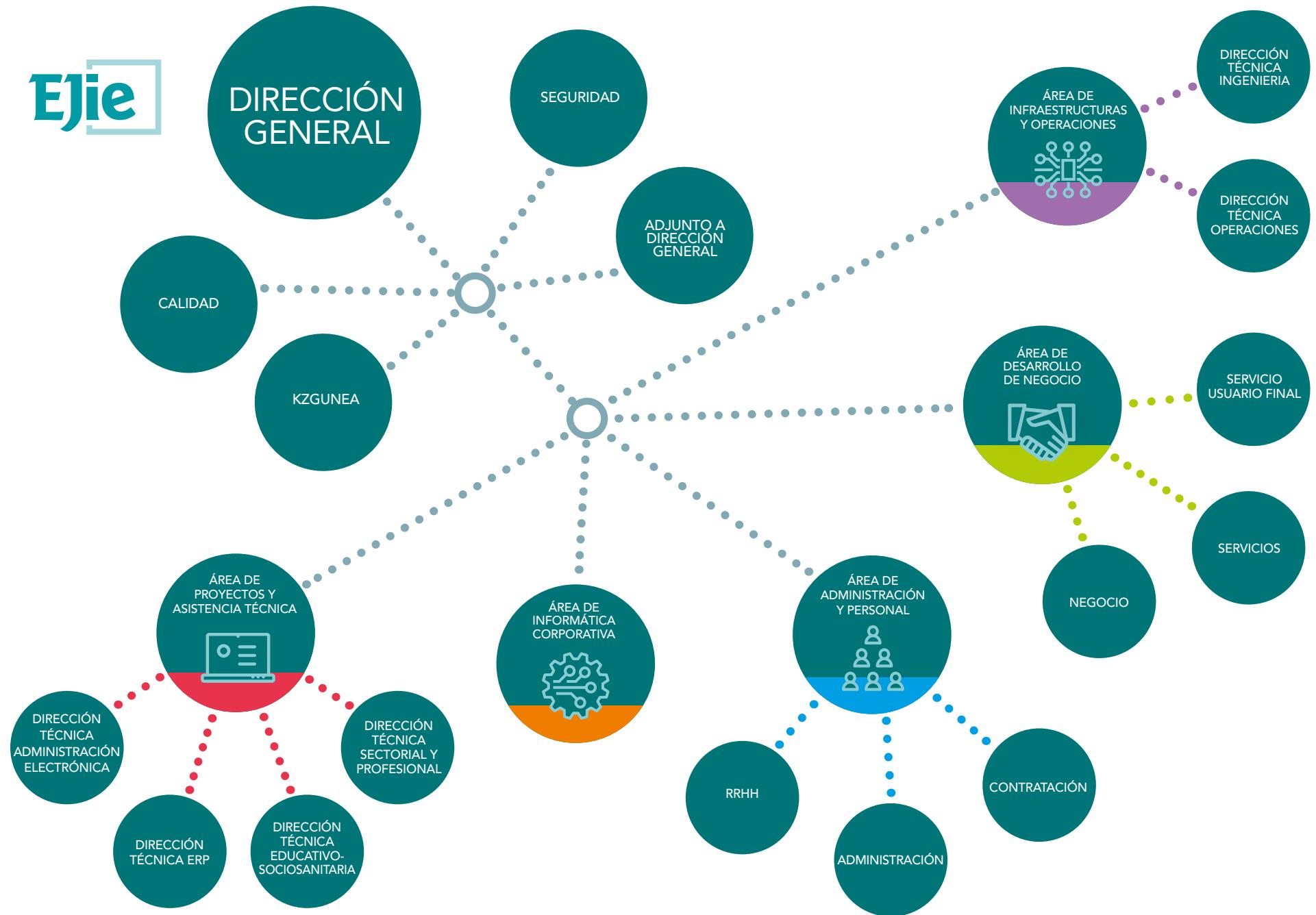
### **Nerea Karmele López-Uribarri Goicolea**

Presidenta del Consejo de Administración



# ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

EJie



# Reflexión estratégica

## MISIÓN

Somos la entidad del Gobierno Vasco que, a través del liderazgo tecnológico, facilita la digitalización de los servicios que el sector público vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos.

## VISIÓN

Seremos la referencia tecnológica del sector público vasco, y nuestra labor será reconocida por clientes, profesionales y organizaciones del sector informático

El objetivo del liderazgo tecnológico, la gestión eficaz de los servicios que ofrecemos y la dialéctica entre la seguridad y solidez y la capacidad de adaptación e innovación han contribuido a redefinir nuestra misión, visión y valores.



## VALORES

Nos definimos desde 10 valores fundamentales:



El trabajo en equipo



La sostenibilidad



La identidad



La innovación



La confianza y seguridad



La cercanía y compromiso con clientes/as



Aportar la mejor solución



La transparencia



Hacerlo en colaboración con otros



La igualdad de género

# Planificación Estratégica



## Estrategia

Desplegar los sistemas de gestión y los proyectos necesarios para cumplir la Misión y alcanzar la Visión atendiendo a los diferentes grupos de interés, aprovechando las oportunidades y minimizando los riesgos



## Clients

Facilitar la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía para un mejor y más eficiente cumplimiento de sus objetivos



## Personas

Mantener un equipo humano competente para la eficiente prestación de los servicios y comprometido con la estrategia de la organización



## Sociedad

Mejorar nuestro entorno social aprovechando el potencial de nuestra organización y gestionar eficazmente los recursos utilizados para minimizar nuestro impacto ambiental



## Innovación

Mejorar continuamente nuestros procesos y servicios e incorporar racionalmente las innovaciones requeridas para mantenerlos en vanguardia del sector público



CON RESPECTO  
A LA MISIÓN

**Garantizar la eficacia de los planes de gestión anuales**  
**Garantizar el control interno y el equilibrio presupuestario**  
**Garantizar la eficacia de los procesos de la organización**

**Garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio**  
**Garantizar la calidad y seguridad del servicio**

**Garantizar la seguridad y salud de las personas**  
**Garantizar la competencia y el desarrollo de las personas**  
Garantizar la perspectiva de igualdad de género

**Garantizar la gestión ambiental y energética**  
**Reducir el impacto ambiental**  
Impulsar el uso del Euskera  
Promover las vocaciones STEM

Mejorar continuamente los procesos  
Garantizar la eficacia de la innovación



CON RESPECTO  
A LA VISIÓN

Obtener el reconocimiento **A oro del Gobierno Vasco**  
Alcanzar un alto nivel de **satisfacción del Consejo de Administración**

Capacitar la organización para ampliar la **cartera de clientes**  
Desplegar el portafolio de servicios del **plan de convergencia**  
Alcanzar un alto nivel de **satisfacción de clientes**  
Alcanzar un alto nivel de **satisfacción de empresas proveedoras**

Obtener un **reconocimiento relevante** como organización saludable  
Alcanzar un alto nivel de **satisfacción de las personas** con el clima laboral  
Alcanzar un excelente **nivel de criterios competenciales** con valoración satisfactoria

Obtener un **reconocimiento relevante** como organización sostenible  
Obtener un **reconocimiento relevante** por la gestión del Euskera  
Alcanzar un alto nivel de **satisfacción de la sociedad**

Sistematizar la generación de **ideas innovadoras**  
Obtener un **reconocimiento relevante** como proyecto/ organización innovador/a

# Nuestro modelo de Gestión de calidad

## Modelo de gestión avanzada (MGA)

Los 6 grandes elementos contemplados en el MGA:

Estrategia, Clientes, Personas, Sociedad, Innovación y Resultados son la base sobre la que se estructura la competitividad de EJIE integrando conceptos de gestión aportados desde diferentes ámbitos.



## Reflexión estratégica

Después de obtener en 2015 el Reconocimiento A de Plata a la gestión avanzada gestionado por Euskalit, nuestro equipo permanece firmemente comprometido con el despliegue de la Política de Innovación y de Calidad del servicio y con el proceso de mejora continua del Sistema de Gestión de la innovación y la Calidad **SGIQ**

La Política de Innovación y calidad del Servicio de EJIE se fundamenta en dos principios generales:

### Cumplir los requisitos aplicables:

Asegurar el cumplimiento de los requisitos aplicables a los servicios, incluyendo tanto las necesidades y expectativas de las entidades cliente como los requisitos normativos o reglamentarios

### Mejorar continuamente el sistema de gestión:

Asegurar la innovación y mejora continua de los procesos del sistema de gestión, incrementando tanto su madurez como su capacidad para producir los resultados esperados

A continuación se reflejan los resultados de los indicadores registrados para estos principios durante 2018:

### Cumplir los requisitos aplicables:

- Cumplimiento del 90% de los niveles de servicio acordados
- Índice de Satisfacción de Clientes de 7,9 sobre 10
- Cumplimiento del 83% de los objetivos de control de procesos

### Mejorar continuamente el sistema de gestión:

- Índice de Mejora Neta de los indicadores clave de proceso -8,4%
- Nivel de madurez de los procesos alcanzado de un 3,8 sobre 5
- Eficacia del 87% en los proyectos de innovación

# Compromiso con la INNOVACIÓN



La visión de innovación es, en línea con la visión de EJIE:

**Mejorar continuamente nuestros procesos y servicios e incorporar racionalmente las innovaciones requeridas para mantenerlos en la vanguardia del sector público e incrementar el valor aportado a nuestros grupos de interés.**

El marco de la relación con nuestros grupos de interés permite desplegar las mejoras y proyectos en diferentes ámbitos de actuación.



Esta visión contempla:

- La gestión integrada tanto de la innovación incremental (mejora continua) como de la radical (proyectos de innovación) en procesos y servicios.
- El objetivo de aportar valor a nuestros grupos de interés como marco para identificar y evaluar los resultados de nuestra estrategia de innovación.
- La incorporación racional de los proyectos de innovación, para evitar inversiones en tareas de investigación o desarrollo que no superen un análisis de riesgo y oportunidad.
- El objetivo de mantenernos en la vanguardia del sector público en base a nuestra estrategia de innovación.

Compromiso con  
la SOCIEDAD



EJIE

# EJIE se ha comprometido a:

## **1. Reducir el impacto de nuestra actividad en el entorno**

mediante la implantación y certificación de un exigente sistema de gestión ambiental y energético.

## **2. Asegurar y promover la transparencia de nuestra actividad**

mediante la difusión de información de interés público generada por la organización y la respuesta a las consultas realizadas por la sociedad.

## **3. Participar activamente en la promoción del sector TIC**

**vasco** y las mejores prácticas de gestión de servicios TIC a través de las organizaciones representativas del sector y sus grupos de trabajo, así como de los eventos que se organicen con este propósito.

## **4. Colaborar con organizaciones vascas promotoras de la innovación y la gestión avanzada,**

y participar en sus grupos de trabajo y en los eventos que se organicen con este propósito, tanto en el ámbito del sector público como a nivel global.

## **5. Facilitar el uso del euskera entre la ciudadanía y la administración.**

## **6. Establecer marcos de colaboración**

con universidades y centros educativos vascos para compartir conocimiento y recursos y favorecer la formación de nuevos profesionales TIC.

## **7. Defender la igualdad de oportunidades**

en todos nuestros ámbitos de actuación.

## **8. Colaborar con otras organizaciones que comparten**

**los valores de EJIE** y participar en sus grupos de trabajo y en los eventos que organicen.



En EJIE somos conscientes de nuestro impacto en la sociedad, no sólo en los aspectos ambientales y energéticos derivados del desarrollo de nuestra misión, sino en la capacidad potencial de influir de forma positiva en el entorno compartiendo conocimiento, recursos, buenas prácticas y lecciones aprendidas y apoyando las iniciativas de otras organizaciones que comparten nuestros valores.

## NUESTRO RETO

Promover la visión positiva de las vocaciones STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas), especialmente, las relacionadas con la Informática y las Telecomunicaciones entre las personas jóvenes de Euskadi, de forma que se animen a cursar estudios superiores en estas áreas.

## **PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA**

En 2018, el Gobierno Vasco puso en marcha el VI plan de normalización del uso del euskera, cuya duración es de 5 años.

En ese plan se hace un llamamiento a las Sociedades Públicas adscritas a los departamentos del Gobierno Vasco a que pongan en marcha sus propios planes de normalización basándose en el plan general.

La comisión de euskera de Ejie recibió el mandato de diseñar el nuevo plan estratégico, que se presentó a la Dirección en diciembre. El plan estratégico marcará durante los próximos años la dirección a seguir en lo que a la normalización del uso del euskera se refiere.

## **SEGURIDAD**

EJIE vela por la disponibilidad, integridad, confidencialidad, trazabilidad y autenticidad de toda la información que genera y gestiona, en este ámbito se han acometido mejoras en la gestión de vulnerabilidades:

- A nivel general se ha implantado una plataforma que las detecta y analiza periódicamente en infraestructuras y servicios, lo que nos permite definir la estrategia de remediación más adecuada.
- En el ciclo de vida del desarrollo ("SDLC") se ha desplegado una plataforma de análisis de seguridad interactivo ("IAST", "interative application security testing") que nos permite integrar la gestión de la seguridad en la plataforma de tramitación y en los desarrollos a medida.

S  
O  
S  
I  
E  
N  
T  
E  
Y  
NOTICIAS

## **Curso de verano: GOBIERNO DIGITAL II modelos y referencias.**

Durante dos días, expertos de todo el mundo abordaron las claves del éxito de la digitalización de organizaciones, administraciones y ciudadanía, un proceso que está en permanente evolución, mejora y maduración.

El Gobierno Vasco trabaja ya en la aplicación de la tecnología BlockChain y la Inteligencia Artificial para revolucionar la forma en la que se prestan los servicios públicos.

La apertura del curso, en el marco de los "Cursos de Verano de la EHU-UPV" y organizado por la Sociedad Informática del Gobierno Vasco, EJIE, cuyo Director General, Alex Etxeberria, fue director del curso, la realizó el Consejero de Gobernanza Pública y Autogobierno, Josu Erkoreka.





## Proyecto Piloto CONECTA JOVEN

Pionero en la CAPV tenía como finalidad acercar las TICs (Tecnologías de la Información y la Comunicación) a las personas adultas y ayudarles a superar la denominada brecha digital.

61 jóvenes y 104 adultos han participado en el proyecto impulsado conjuntamente por los departamentos de Gobernanza Pública y Autogobierno y Educación, con la colaboración del ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Durante el proyecto, se realizaron dos jornadas de puertas abiertas en las instalaciones de la Sociedad de Informática del Gobierno Vasco, EJIE, para los centros Los Herrán y Mendebardea. En las mismas, las y los estudiantes aprendieron sobre igualdad de la mano de Emakunde, recibieron dos charlas -sobre el Internet de las Cosas y Realidad Virtual, respectivamente-, y pudieron visitar el Centro de Proceso de Datos de EJIE.

## PREMIO ASLAN 2018

La sociedad informática del Gobierno, EJIE, ha sido premiada por su plataforma para gestionar y almacenar los datos que genera la Administración Pública Vasca.

El proyecto que ha sido reconocido con uno de los "Premios a Proyectos de Transformación Digital en Administraciones y Organismos Públicos" que concede anualmente, la asociación @asLAN, tiene su origen en la puesta en marcha de la iniciativa BATERA, el proceso de convergencia en materia de TIC del Gobierno Vasco.

El Director de EJIE, Alex Etxebarria, recibió el premio, en nombre de la sociedad, durante la gala celebrada en el marco del Congreso ASLAN2018, y coincidiendo con el "I Encuentro Anual Nacional de Expertos en Tecnologías en la Administración Pública".



## Premio DEIA-VODAFONE

El Consejero de Gobernanza Pública y Autogobierno y Portavoz del Gobierno Vasco, Josu Erkoreka, ha recogido el premio 'Vodafone Deia Innovation al servicio de la ciudadanía' concedido a la Sociedad Informática del Gobierno Vasco, EJIE, en el acto, celebrado en el Auditorio del Museo Guggenheim de Bilbao.

Con este galardón Deia ha querido premiar la constante evolución de EJIE durante estos años para mejorar los servicios de todos los agentes que rodean al Gobierno Vasco.

En el acto, Josu Erkoreka ha subrayado que la innovación no suele ser el fruto de un día sino el resultado de andar un camino. El Consejero de Gobernanza Pública y Autogobierno y Portavoz del Gobierno Vasco ha añadido que la transformación digital en el Gobierno Vasco ha sido un objetivo primordial desde el principio porque la tecnología no es algo que se pueda dejar pasar.

Al acto han asistido también Alex Etxebarria, Director General de EJIE, Nerea Karmele López-Uribarri, Viceconsejera de Administración y Servicios Generales y Xabier Patxi Arrieta, Director de Informática y Telecomunicaciones.



# ÁREA de PROYECTOS y ASISTENCIA TÉCNICA



Servicios digitalizados durante el año 2018

Departamento/OOAA	Nº Procedimientos
Hacienda y Economía	4
Cultura y Política Lingüística	24
Medio Ambiente, Política Territorial y Vivienda	18
Salud	11
HABE	2
Seguridad	7
Gobernanza Pública y Autogobierno	6
Turismo, Comercio y Consumo	24
Osalan	4
Kontsumobide	4
Empleo y Políticas Sociales	2
Trabajo y Justicia	2
Agencia Vasca de Cooperación al Desarrollo	3
Unibasq	2
Ura	1
Emakunde	1
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>

# Dirección Técnica de Administración Electrónica

## PRINCIPALES PROYECTOS

### Nuevo modelo de gestión de las personas interesadas y sus representantes en la plataforma de administración electrónica del Gobierno Vasco.

Se ha realizado una profunda modificación de la la Plataforma de Administración electrónica (PLATEA) completando la integración entre las diferentes herramientas o módulos de la plataforma en cuanto a la gestión de las personas interesadas y sus representantes.

Cada persona física o jurídica que interactúa con el Gobierno Vasco, como interesada o como representante, tiene un perfil con sus datos de contacto. Y este perfil es accesible desde las distintas herramientas, de forma que cualquier persona interesada o representante puede actualizar sus datos de contacto desde cualquiera de las herramientas: un formulario de solicitud, la carpeta de sus expedientes (Mi carpeta) o desde el Registro de Representantes (RdR).

Adicionalmente, se ofrece a las personas interesadas la posibilidad de "reutilizar" estos datos de contacto para todos los procedimientos que tramite con el Gobierno Vasco, de forma que no se le solicite de nuevo esta información en cada nuevo procedimiento administrativo que se inicie.



### Sistema de identificación Giltz@

Integración de todas las aplicaciones de la sede electrónica con el sistema de identificación y firma de las administraciones públicas vascas, Giltz@.

### Implantación de NISAE en las entidades locales de cada territorio

En colaboración con Izenpe, se ha extendido su utilización a todos los niveles de utilización de la Administración pública vasca para, en colaboración de las Diputaciones Forales, realizar la implantación del mismo en las Entidades Locales de cada territorio.

### Conexión de todos los departamentos del Gobierno vasco con el Sistema de Interconexión de Registros (SIR)

Tas la exitosa implantación en Zuzenean a finales del 2017 de la integración del **Registro de Entradas y Salidas del Gobierno Vasco con el Sistema de Interconexión de Registros (SIR)** del Ministerio de Hacienda y Función Pública, se ha extendido a todos los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco. El SIR es la infraestructura básica que permite el intercambio de asientos electrónicos de registro entre todas las Administraciones Públicas del Estado.

A través de SIR, este intercambio de información se realiza de forma segura y con conformidad legal, permitiendo a TODOS los departamentos del Gobierno Vasco recibir o remitir electrónicamente desde o hacia cualquier Administración Pública la documentación presentada en ventanilla por parte de la ciudadanía.

### Cooperación interadministrativa

En línea con el modelo de colaboración interadministrativa, se han puesto en marcha 2 proyectos en colaboración con las Entidades informáticas de las Diputaciones Forales y los ayuntamientos de las 3 capitales.

#### 1. Constitución del punto único de notificaciones de Euskadi.

El propósito del sistema es:

- Ofrecer un sistema de notificación para aquellas Administraciones vascas que actualmente no dispongan de un sistema de notificación propio.

- Ofrecer una interfaz web donde la persona interesada disponga de información y pueda acceder y comparecer a las notificaciones que se le remitan desde cualquiera de las Administraciones Vascas.

- Llevar a cabo la integración de las Administraciones vascas con la DEHú (Dirección electrónica habilitada única) promovida por la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

#### 2. Desarrollo de un Registro de apoderamientos de Euskadi.

Para el desarrollo del proyecto se ha planteado la creación de una red blockchain que sirva de fundamento a los intercambios de información sobre apoderamientos entre las Administraciones Públicas de Euskadi.

## Red de portales www.euskadi.eus

### Almacenamiento en HDFS

Ante las nuevas necesidades de almacenamiento, análisis y gestión de datos; y dentro de la estrategia de avanzar hacia el uso de tecnologías NO propietarias, tras la realización de un piloto durante 2017, al respecto de la migración del Gestor de Contenidos web de la red de portales de www.euskadi.eus por tecnologías “opensource” alternativas, basadas en Big Data se ha concluido la sustitución del almacenamiento del Content Management System por un cluster de almacenamiento HDFS.

La migración se ha realizado para 300.000 contenidos / 3.000 páginas de portal / 4 Tb de información).

### Migración de HTTP a HTTPS

Durante el 2018 se ha migrado toda la red de portales de www.euskadi.eus de HTTP a HTTPS, actualizando toda la pila tecnológica de comunicaciones y servidores web que soporta la infraestructura. Los beneficios son varios:

1. Mayor seguridad a la ciudadanía cuando interactúa con el Gobierno Vasco.
2. Actualizar la presencia web a los estándares de facto en Internet
3. Mejorar el posicionamiento de las webs de la red de Euskadi.eus.

## Avanzando en el Gobierno Abierto

### Open Data

- Se ha renovado la presencia web de Euskalmet, diseñando una nueva web que los info-mediarios pueden utilizar para construir productos derivados. El proyecto ha supuesto una aproximación innovadora en la exposición de datos meteorológicos en línea con grandes empresas del sector como [AccuWeather], [Weather.com], etc.
- Se ha incorpora la normativa del Gobierno Vasco a la iniciativa ELI (European Legislation Identifier) que pretende la interoperabilidad de los Boletines Oficiales de toda Europa, el Gobierno Vasco ya ha construido los 4 pilares contemplados en el proyecto siendo la primera Administración del Estado en hacerlo y una de las primeras de Europa.

### Gardena

En el ámbito de Transparencia se ha renovado la web de transparencia del Gobierno Vasco (Gardena) en base a la utilización de visualizaciones de datos que faciliten su interpretación, lo que coloca al Gobierno Vasco en el primer puesto del ranking de transparencia de las Comunidades Autónomas además de proporcionar una aproximación innovadora y complementaria al dato en crudo.

## DATOS RELEVANTES 2018. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

### PLATEA tramitación

	2016	2017	2018
Notificaciones	248.607	422.347	<b>593.912</b>
Solicitudes	74.621	69.287	<b>143.908</b>
Expedientes	219.623	212.013	<b>252.601</b>

### PLATEA Web



### NISAF nodo de interoperabilidad

### DATOS INTEROPERABILIDAD 2018

Transmisiones	<b>10.592.733</b>
Ahorro estimado	<b>52.963.665 €</b>

### DOKUSI

nº total de documentos	<b>23.545.883</b>
Espacio almacenado	<b>8,93 TB</b>
Aplicaciones usuarias	<b>210</b>

# Direccion Técnica ERP

## PRINCIPALES PROYECTOS

### Evolución de la Plataforma de Contratación Pública de Euskadi

La entrada en vigor de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, ha constituido una palanca de gran efecto en la extensión de la utilización de las herramientas de la Plataforma Kontratazio Publikoa Euskadin- Contratación Pública en Euskadi (KPE-CPE) sobre:

- Publicidad y Transparencia de los contratos públicos (Perfil de contratante, Registro de Contratos).
- La tramitación electrónica de los procedimientos de contratación y procesos auxiliares (Licitación electrónica, Registro de Licitadores y Clasificación de Empresas) multiplicando el número de usuarios que tramitan o consultan a través de la Plataforma.

Para ello a lo largo del año 2018 Ejie ha tenido que adecuar las aplicaciones que dan soporte a dichos procesos para poder seguir prestando el servicio requerido.

### Datos Evolución Uso Infraestructuras

	Nº de poderes adjudicadores integrados			
	2015	2016	2017	2018
Al cierre del año	95	138 (+45%)	219 (+57%)	555 (+ 253%)
En el ejercicio	24	43 (+79%)	81 (+58%)	336 (+415%)

	Nº de expedientes y contratos publicados			
	2015	2016	2017	2018
Contratos publicados en Revascon	5.128	7.817 (+52%)	13.356 (+52%)	17.422 (+ 130%)
En el ejercicio	1.928	3.349 (+73%)	4.683 (+40%)	12.309 (+263%)

	Evolución de los Sistemas de Información			
	2015	2016	2017	2018
Nº de usuarios teletramitadores Revascon/Perfil	818	1.017 (+24%)	1.444 (+20%)	2.335 (+161%)
Nº de expedientes tramitados telemáticamente Registro de contratistas/ROC	1.974	2.094 (+66%)	2.646 (+72%)	3.485 (+132%)
Apertura de plazas retransmitida por IREKIA	57	50	39	238 (+610%)

# Direccion Técnica Sectorial y Profesional

## PRINCIPALES PROYECTOS

### IVAP

**Solaskidegune:** Esta aplicación ha permitido a los responsables de formación de cada departamento/entidad, poder gestionar sus solicitudes de formación y el aprovechamiento de las mismas.

### Seguridad

**Hautesbil – Base de Datos Electoral:** Aplicación creada para gestionar los datos electorales de todas las elecciones, tanto el proceso electoral al Parlamento (el propio del Gobierno Vasco), como las municipales, europeas y generales, organizadas por el órgano competente.

Los objetivos son los siguientes:

- Se gestiona todas las elecciones realizadas.
- Se pasan los datos al Archivo de Resultados Electorales (ARE), de la Web Electoral.
- Integrar el nuevo sistema electoral a desarrollar con la aplicación de Gestión de Pagos (Hautesgune).
- Integrar el nuevo sistema electoral a desarrollar con la herramienta de la noche Electoral.
- Gestión de Pagos del proceso electoral a las personas implicadas en los locales electorales.

### Turismo, Comercio y Consumo

Kontsumobide - Sistema de Encuestas de Satisfacción de los ciudadanos. Creación, integrada con los sistemas de gestión de Kontsumobide actuales, de un nuevo módulo que permite la creación y configuración de encuestas por categorías-servicios para poder remitirla a la audiencia adecuada para su completado por medio de un módulo online.

# Dirección Técnica Educativo-Sociosanitaria

## PRINCIPALES PROYECTOS

### Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda

#### **Uso de BIG DATA y MACHINE LEARNING para la Inspección Técnica de Edificios y para las necesidades de Vivienda**

Desde EJIE se está implantando una plataforma tecnológica de base para dar soporte a las iniciativas de Big Data de la Viceconsejería de Vivienda, a partir de la cual, se están desarrollando además procesos predictivos de tratamiento de los datos recabados sobre la realización de las Inspecciones Técnicas de Edificios. Estos sistemas de predicción geolocalizados, permitirán determinar futuras necesidades de intervención en edificios, facilitando así información muy valiosa para dimensionar las partidas presupuestarias a destinar en los próximos años para las ayudas en materia de Rehabilitación.

En el mismo sentido, a partir de la información sobre los demandantes de vivienda inscritos en el registro de Extebide, de datos geolocalizados de crecimiento demográfico, de promociones de vivienda, y de otros datos de interés, se van a realizar procesos de análisis predictivos que permitan determinar las necesidades de vivienda de Euskadi, además, geolocalizadas.

### Educación

#### **Nuevo sistema de Adjudicación “Bombo Global” para la Admisión en todos los niveles**

Siguiendo las directrices de los servicios Jurídicos del Departamento y las del Ararteko, se han modificado el proceso de gestión de las solicitudes de Admisión, para que la adjudicación sea global a nivel de todo Euskadi, en lugar de un tratamiento por centro. Esto supone un cambio e impacto muy importante en el proceso de admisión del modelo de Gestión Académica.

El proyecto se está desarrollando por fases: en junio de 2018 se implantó para FP, en enero de 2019, se implantará para Infantil, Primaria y Secundaria, y en mayo de 2019, para Bachillerato.

### Cultura

#### **Registro Unificado de Títulos y Certificados de Euskera**

Servicio público gratuito creado por iniciativa de la Viceconsejería de Política Lingüística, que ofrece tanto a los ciudadanos como a las administraciones públicas y demás entidades, la posibilidad de consultar la información oficial sobre los distintos títulos y certificados que tiene acreditadas las personas, además de permitir obtenerlos.

En este registro se recoge la información de los registros de títulos y certificados que gestionan las diversas entidades o departamentos (IVAP; Dpto. de Educación, Dpto. de Salud y Dpto. de Cultura y Política Lingüística).

En este último periodo, a este registro se han añadido las exenciones, mediante las cuales se establece los niveles de exención de certificación lingüística en función de los diferentes títulos obtenidos tras cursar los estudios en euskera.

### Salud

#### **Sistema de Información Integrado de Salud Ambiental**

Durante los últimos años, la Dirección de Salud Pública y Adicciones ha llevado a cabo un proceso de “normalización” orientado, en principio, a la gestión de inspecciones de los programas de legionella, playas, piscinas y aguas de consumo, y que actualmente está en fase de pilotaje en tres centros comarcales de Salud Pública. Apoyado en el proceso de normalización y el pilotaje, el Departamento de Salud encargó a EJIE la concepción de un nuevo sistema de información, que se irá construyendo de forma modular. Este encargo se realizará en tres fases:

- Definición del modelo objetivo.
- Desarrollo e implantación del primer servicio.
- Desarrollo e implantación del resto de servicios.

Durante el 2018 se realizó una definición del modelo objetivo, definición y diseño de arquitectura del sistema integrado y desarrollo de un sistema de inspecciones adaptable, abierto, flexible y horizontal. El desarrollo del sistema de inspecciones se implantó a finales del 2018 y se está estabilizando durante el primer trimestre del 2019. Dado que el sistema de inspecciones es el “core” de las tareas a realizar en Salud Ambiental, una vez afianzado, se procederá a lanzar durante 2019 proyectos de desarrollo que finalicen durante el 2020 el sistema completo de Salud Ambiental.

## OTROS PROYECTOS

### Gazte Aukera – Gestión de Carnets

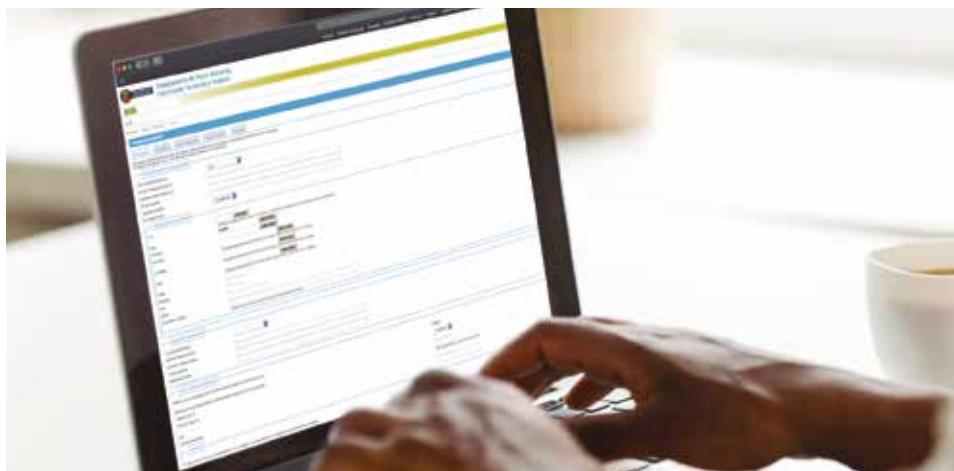
Gestión y emisión de los distintos carnés expedidos o relacionados con la dirección de Juventud, como son la Gazte-txartela, Carné de Estudiante, Carné de Profesor, Alberguista y GO-25.

### Registro de Parejas de Hecho

Sistema de gestión de los procedimientos de inscripción, modificación, cancelación y certificación de Parejas en el Registro de Parejas de Hecho, responsabilidad de la Dirección de política familiar y diversidad.

### Fianzas y registro de contratos

Aplicación Web para la gestión propia del Registro de Contratos de Arrendamiento de Fincas Urbanas (inscripción, modificación y cancelación de contratos de alquiler en Régimen General y Régimen Concertado) dentro de la infraestructura horizontal Platea-Tramitagune de tramitación electrónica del Gobierno Vasco. Así como, la migración y adaptación de la actual aplicación de gestión de Fianzas (inscripción, modificación y cancelación y devolución de fianzas) al DECRETO 42/2016, de 15 de marzo, del depósito de fianzas y del Registro de Contratos de Arrendamiento de Fincas Urbanas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.



### Nomenclátor Geográfico de la CAV

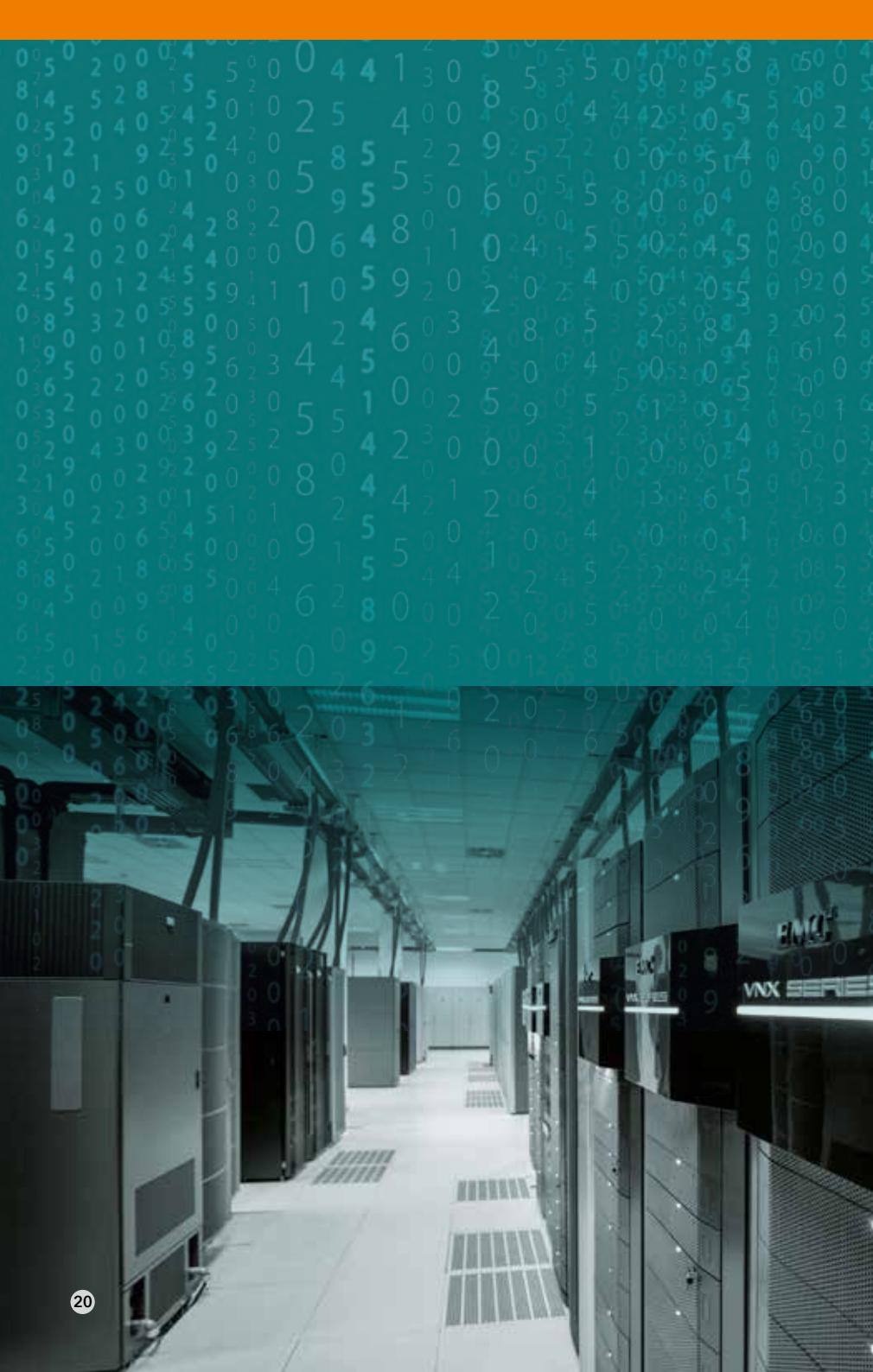
El objetivo del proyecto es dotar a la Viceconsejería de Política Lingüística de la gestión y exposición en internet del Nomenclátor Geográfico de la CAPV. Tanto su contenido alfanumérico como geométrico.

El Nomenclátor Geográfico de la CAPV recoge los topónimos de la Comunidad Autónoma del País Vasco (normalizados, documentados, cartográficos, recogidos orales...), pero además también almacena otros datos importantes como son, por ejemplo, los referentes a los nombres oficiales de las entidades de población o a las reglas de normalización además de sus respectivos municipios y coordenadas geográficas.



### Gaztelagun (Ayudas al alquiler para jóvenes)

Este programa es un ejemplo paradigmático de cómo la transformación digital permite a la administración pública conectar de manera directa e inmediata con su público objetivo, impulsando la interacción y la agilidad en las tramitaciones. Destinado a un sector de la población que es ya nativo digital en su mayoría (menores de 35 años), está enfocado a funcionar en escenarios de teletramitación accesibles desde diferentes tipos de dispositivos, así como en campañas de difusión centradas en las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, etc.). En este caso, se ha puesto un énfasis especial en el uso de los sistemas de interoperabilidad entre las distintas Administraciones, que facilitan y aceleran la resolución de las solicitudes que se reciben.



# ÁREA de INFORMÁTICA CORPORATIVA

EJIE

## Plan de Sistemas 2019-2021

Se ha realizado un Plan de Sistemas para los próximos 3 años que ayude a afrontar los retos que tiene EJIE tanto en el suministro de nuevos servicios como en la ampliación de sus potenciales clientes debido al Plan de Convergencia TIC del Gobierno Vasco.

El Plan de Sistemas contempla la implantación de nuevos sistemas de gestión:

- En la relación con clientes: gestión de la demanda, indicadores de cumplimiento ANS, facturación,...
- En la provisión de nuevos servicios: gestión del portfolio, gestión de proyectos, gestión de costes,...
- En la operación de los servicios : procesos ITIL, monitorización,...



## Gestión de activos software

Se ha comenzado un proyecto para la Gestión de las licencias de software tanto desde el punto de vista del ciclo de vida de su uso como desde el punto de vista de negociación con los fabricantes. El objetivo es la definición en 9 meses de un proceso que se interrelacione con los procesos ya existentes en EJIE y al que paulatinamente vayamos incorporando fabricantes y productos, teniendo en un plazo de 3 años a todos ellos incluidos en el proceso. Durante el primer año del proyecto haremos también una recopilación de todas las compras realizadas hasta la fecha y un inventario de todos los productos instalados.

## Vigilancia tecnológica

se han cubierto 3 tipos de actuaciones:

- 1 **Pruebas de Concepto**  
Servicios cognitivos, Chatbot, IoT, Realidad aumentada, Traducción automática y Testing
- 2 **Proyectos Piloto**  
BigData, Blockchain, OpenShift
- 3 **Difusiones**  
Internas en EJIE, Librecon Cursos de verano UPV, Gipuzkoa TIC, Universidad de Deusto.



# ÁREA de ADMINISTRACIÓN y PERSONAL



Composición de la plantilla de EJIE

edad	hombres	%	mujeres	%
menos de 30	0	0,00%	1	100,00%
de 31 a 40	19	51,35%	18	48,65%
de 41 a 50	34	65,38%	18	34,62%
de 51 a 60	51	53,68%	44	46,32%
más de 60	26	86,49%	5	13,51%
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>57,66%</b>	<b>86</b>	<b>42,34%</b>

El Área de Administración y Personal ha desarrollado durante 2018 una serie de planes y actividades con la finalidad de desplegar los objetivos del eje de Personas del Plan Estratégico 2020, en el marco de la política de mejora continua establecida en el proceso de gestión de personas del SGIQ y en el Sistema de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (SSBT), todo ello con perspectiva de género.

#### **Plan de comunicación:**

cumplimiento del 98,47% de las actividades planificadas en el mismo.

#### **Plan de formación anual:**

- 793 asistentes (47,41% mujeres, 52,59% hombres).
- 58 acciones formativas.
- Media horas de formación por persona: 30,60 horas.
- Total horas de formación: 6.095,25 horas (47,41% mujeres y 52,59% hombres).

Alcanzada la totalidad de ayudas posibles concedidas por FUNDAE al plan de formación 2017 mediante la recuperación de la totalidad del crédito en materia de formación por importe de 35.172,80 €, además de obtención de ayudas adicionales a la financiación del mismo concedidas por HOBETUZ.

#### **Plan de evaluación del desempeño:**

19 personas (9 mujeres y 10 hombres), lo que supone que un 10% de la plantilla objeto de evaluación, ha promocionado profesionalmente por cambio de nivel retributivo o perfil profesional.

#### **Acuerdos con el Comité de Empresa:**

El 21 de diciembre de 2018 han resultado aprobados mediante acuerdo por unanimidad entre Dirección y Comité de Empresa, nuevas versiones de los siguientes procedimientos y protocolos, vinculados a las políticas de Seguridad, Salud Bienestar en el Trabajo y de Igualdad de Mujeres y Hombres:

- Procedimiento de resolución de conflictos
- Protocolo contra el acoso moral en el trabajo
- Protocolo contra el acoso sexual y por razón de sexo en el trabajo

El acuerdo contempla que dichos documentos entren en vigor el 31 de marzo de 2019, una vez se haya realizado el plan de actuación previsto que garantice la difusión de los mismos, así como la formación planificada para su implantación efectiva.

#### **Plan de seguridad, salud y bienestar en el trabajo:**

Realizadas las 25 actividades previstas para 2018 en materia de seguridad y salud laboral, destacando:

- ampliación del alcance del sistema de gestión, hacia el entorno saludable, actualizando la política del mismo reforzando los aspectos de salud y bienestar en el trabajo, habiendo presentado una memoria como buena práctica a los efectos del reconocimiento que realiza anualmente el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (pendiente de conocer resultado).
- la continuación de los programas de promoción de la salud en los ámbitos de prevención de lesiones músculo esqueléticas y de prevención de riesgos cardiovascular.
- la implantación de la figura de los círculos de prevención con la finalidad de analizar los resultados de la encuesta de riesgos psicosociales realizada a finales de 2017, en los que han participado un total de 27 personas (13 mujeres y 14 hombres), que ha dado como resultado un plan de actuación acordado por el Comité de Seguridad y Salud Laboral, en el que se han recogido 41 acciones para su implantación en el período 2019-2020.

#### **Plan de acogida:**

Desplegado para un total de 12 personas (3 mujeres y 9 hombres)

#### **Plan de actuación en materia de Igualdad de EJIE:**

Aprobado el IV Plan de Actuación en materia de igualdad de EJIE (2018-2020). El seguimiento del año 2018 indica que el grado de ejecución del plan a 31-12-2018 es del 60,34%.

Durante el año 2018 EJIE ha visto renovado el distintivo de Entidad Colaboradora la Igualdad de Mujeres y Hombres, otorgado por Emakunde y ha participado activamente en la Red de Entidades Públicas para la Igualdad de Mujeres y Hombres, en la Red BaiSarea, así como en el Foro organizado por Emakunde.





# ÁREA de DESARROLLO de NEGOCIO

Ejie

Calificación de **7,96** puntos sobre 10 en los servicios prestados

El área de Desarrollo de Negocio define el modelo de relación de EJIE con los Clientes, ofreciendo un Catálogo de Servicios desarrollado y disponible en la organización, alineado con su portfolio.

En 2018 hemos gestionado nueva demanda de servicios con todas las redes sectoriales, Osakidetza, Educación, Justicia, y Seguridad, provisionando tanto nuevos servicios tradicionales, como de Convergencia.

También en la evolución hacia la convergencia tecnológica, hemos comenzado a prestar servicios convergentes a organismos del sector público vasco, que anteriormente tenían soluciones propias, y valoran las ventajas de la alineación con el Plan de Convergencia en TIC del Gobierno Vasco.

Hemos asumido la gestión del contrato de Telecomunicaciones, en los ámbitos de telefonía fija, comunicaciones móviles, mensajería SMS, e Internet, incorporando también la parte de datos, con una visión orientada a la Convergencia, en el que participan la mayoría de los organismos Públicos dependientes del Gobierno Vasco.

#### **Algunos datos relacionados con la gestión de telecomunicaciones:**

- Gestión con 30 organismos y entidades públicas de Euskadi, con un alcance del orden de 90.000 usuarios.
- Aproximadamente 2.000 Edificios interconectados.
- Más de 16.000 líneas móviles, 12.000 dispositivos móviles, y 1.000 líneas de enlace.
- Más de 40.000 líneas de telefonía fija y 8.000 líneas de enlace.
- Emisión del orden de 12.000.000 de SMS anuales.
- Interconexión a Internet superior a 12 Gbps. simétricos y 14 Gbps. asimétricos.
- Volúmenes económicos.
- Volumen de Clientes y Usuarios.



#### **Hemos desarrollado también la responsabilidad de la atención a las personas usuarias, abarcando distintos ámbitos de actuación:**

- Provisión de equipamiento, mejorando las características de los equipamientos disponibles para las personas usuarias, tanto en calidad, prestaciones, costes, como en la diversidad de los posibles equipos y tecnologías disponibles.
- CAU, donde se centraliza la resolución en primera instancia de las incidencias y necesidades de atención requeridas por las personas usuarias de los distintos Departamentos y Organismos del Gobierno Vasco, o sectoriales como Osakidetza.
- Seguridad y Acceso, para establecer y gestionar los permisos adecuados de acceso para cada entorno tecnológico, según las necesidades de cada persona usuaria, y el grado de seguridad requerido.
- Gestión de la impresión, cuya oferta evolucionará hacia la inclusión del modelo de pago por uso, partiendo de la gestión segmentada ofrecida actualmente.
- Gestión de incidencias graves, para una activación, coordinación, seguimiento, información y cierre, de aquellos eventos que con un alto grado de criticidad o urgencia, requieran una actuación especial.

#### **Algunos datos relacionados con la atención a personas usuarias:**

- Más de 160.000 llamadas y 130.000 tickets gestionados desde el CAU.
- Aproximadamente un 70% de resolución en primer nivel.
- 68.000 equipamientos microinformáticos gestionados.
- Más de 9.700 peticiones para la gestión de usuarios.
- Atención a más de 4.000 empresas en procesos de Contratación Pública.

*El resultado de la actividad de EJIE, en la visión de su alineamiento con sus clientes, se manifiesta en la valoración anual que aportan las encuestas, con una calificación de 7,96 puntos sobre 10 en los servicios prestados por EJIE, incrementando la valoración de años anteriores.*



# ÁREA de INFRAESTRUCTURAS y OPERACIONES



## PROCESO DE CONVERGENCIA (TIC)

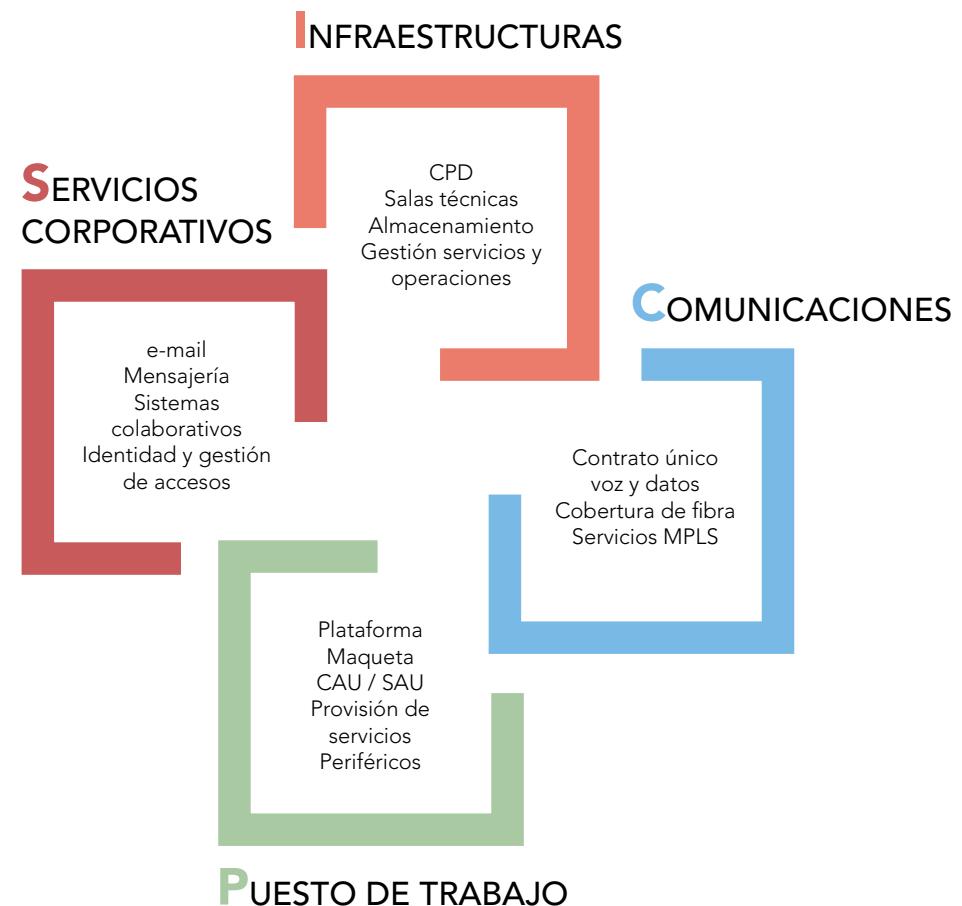
El 27 de julio de 2015, el Consejo de Gobierno aprobó la iniciativa que puso en marcha el denominado proceso de convergencia en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

El objeto de esta iniciativa, que fue bautizada con el nombre de «BATERA», es llevar a cabo un proceso de convergencia en materia TIC, circunscrita a las instalaciones y otros elementos relacionados (como son las Infraestructuras, Comunicaciones, Puesto de trabajo y Servicios corporativos unificados —ICPS—). Así mismo, se consideró que EJIE era el organismo más apropiado para ser el órgano gestor que determine en cada momento el modelo a seguir para prestar los servicios de la iniciativa BATERA.



## MODELO DE GOBERNANZA (ICPS)

La metodología y gobernanza de trabajo para la implantación del nuevo modelo de convergencia TIC-ICPS se estructura en 4 grupos de trabajo heterogéneos: Infraestructuras CPD, Comunicaciones, Puesto de trabajo y Servicios Corporativos.



A lo largo del 2018 además de consolidar los servicios ya existentes (IaaS, Elkarlan, etc.) se dieron los primeros pasos en la evolución de un puesto de trabajo de las entidades con la idea de ir hacia un Puesto de Trabajo moderno, basado en Windows 10 y o365. Las primeras entidades en abordar este viaje fueron EJGV y Osakidetza.

Por otra parte se empezó a definir el servicio de Hosting con la estandarización de las plataformas que va a ofrecer Batera.

## INFRAESTRUCTURAS

### Evolución del CPD de Convergencia y Servicio Cloud IaaS

El Centro de Datos que sustenta los diferentes servicios del catálogo de Convergencia está repartido entre dos ubicaciones: una principal en Araba y otra de respaldo en Bizkaia. Se han automatizado los mecanismos de failover para minimizar los tiempos recuperación y poder garantizar su efectividad en el caso de tener que cubrir situaciones de catástrofe con una afectación mínima de los servicios.

- Automatización y operacionalización de los mecanismos de failover en caso de desastre.
- Capacidad de failover granular por servicio para entornos de especial relevancia y/o sin posibilidad de programarles ventanas de mantenimiento.
- Implantación de una solución almacenamiento centralizado pero sin puntos únicos de fallo y con mecanismos de eficiencia, y posibilidad de prestación de servicio conforme a diferentes niveles de rendimiento.
- Diseño de backend de infraestructura y middleware específico para escenarios de BigData.
- Implantación de repositorio de almacenamiento de objetos (S3).
- Implantación de una plataforma scale-out para almacenamiento de ficheros en red que cubre tanto los entornos propios de convergencia como los entornos actuales de cliente en sus propios CPDs.
- Implantación de una plataforma centralizada de copias de respaldo que cubre (igual que el punto anterior) tanto los entornos propios de cliente en sus propios CPDs.
- Ampliación de la capacidad de cómputo del Servicio.
- Validación e implantación de una arquitectura para convivencia de cargas físicas y virtuales sobre la misma red virtualizada multitenant.
- Definición de un modelo de gestión de super-usuarios.
- Definición de un modelo operativo de segmentación de red para el IaaS que combina la modalidad de autoservicio con la gestionada.
- Incremento evolutivo de la funcionalidad del portal de autoservicio para cubrir servicios de valor añadido y escenarios básicos de configuración de networking.

### Implantación de plataforma de operación IT (ITOM) con integración de monitorización y gestión IT.aS

## COMUNICACIONES

### Despliegue de WiFi en la red de Centros Educativos

**Nueva electrónica de red LAN:** Se han sustituido los switches de todos los edificios de la red del Gobierno Vasco, menos el complejo de Lakua, que se realizó en el año 2017, para mejorar la velocidad de transmisión/recepción de todos los terminales, pasando a ser de 1Gb aS



## PUESTO DE TRABAJO

### Madurez del Servicio de Convergencia de EUC

El pasado ejercicio se amplió el catálogo de servicios del Cloud IaaS de Convergencia con la oferta de escritorios virtuales (VDI) y streaming de aplicaciones (RDS). Este año además de incorporarse los primeros clientes, se ha ampliado la funcionalidad de dicha plataforma, dotándola además de capacidades de protección ante catástrofes (DR) para cumplir los requisitos de continuidad de negocio establecidos.

- Protección con mecanismos de DR prestados sobre el site secundario.
- Implantación de plataforma de gestión de movilidad (EMM) multitenant e integrada con la solución horizontal seguridad de red.
- Virtualización de aplicaciones legacy para facilitar la implantación de los puestos de usuario Windows 10.
- Adaptación, pilotaje y despliegue inicial del entorno RDS de Atención Primaria de Osakidetza.



### Servicio de Convergencia de Colaboración Elkarlan: Incorporación de nuevas entidades y ampliación de la hibridación con Microsoft Office365

**Migración correo de Educación a Cloud:** Se han migrado las cerca de 30.000 cuentas de correo de Educación, correspondientes a los dominios hezkunta.net, irakasle.eus y berritzegune.eus, al Cloud de Microsoft. Con esta migración se ha conseguido mejorar su capacidad de almacenamiento y minorar los costes, ya que Microsoft suministra el albergue de cuentas de correo al colectivo educativo de manera gratuita

**Migración Windows 10 en la Red del Gobierno Vasco:** Desde el mes de febrero 2018 se comenzó el proyecto de migración de los puestos de la Red Corporativa del GV con la definición de una nueva maqueta de software base y la instalación de un laboratorio de pruebas de aplicaciones. En noviembre 2018 se realizaron unas pruebas piloto con unos 200 PCs y a partir de enero 2019 se ha comenzado la migración masiva de puestos de trabajo, teniendo prevista su finalización a finales de 2019

**Implantación Office 365 en la Red del Gobierno Vasco:** En octubre/noviembre 2018 se ha llevado a cabo la formación de 100 personas como dinamizadores de la suite de colaboración Office 365 en los diferentes Departamentos y OOAA del Gobierno Vasco. Se han realizado también unas 100 píldoras formativas como complemento a la formación presencial que se va a realizar entre los meses de Abril 2019 y Diciembre 2020. Esta formación será realizada en los 3 Territorios Históricos, será en euskera y castellano y se adecuará a los 2 perfiles de usuarios que tendremos: Generalista y Especialista

# SERVICIOS CORPORATIVOS

## Servicio de Hosting de Convergencia y Estandarización de Plataformas

Uno de los servicios principales que se prestan apoyándose en la plataforma IaaS que consolida infraestructura de los diferentes organismos participantes en el Plan de Convergencia es el Servicio Hosting. Este Servicio permite a los clientes disfrutar de administración y operación gestionada de sus entornos por parte de EJIE.

También se facilitan mecanismos para que las migraciones desde los entornos actuales de cada cliente se puedan hacer de forma masiva y con una transformación mínima y gradual, que irá siendo más profunda según se quiera disfrutar de funcionalidades de valor añadido.

El onboarding a este servicio se basa en una consultoría de la mencionada migración y que aborda cierta estandarización y adaptación en las capas de middleware y sistema operativo necesaria para que las capacidades se puedan prestar de forma eficiente de cada entidad.

- Preparación del Servicio Hosting para EUSTAT y el Departamento de Justicia
- Implantación de la plataforma BBDD Oracle con arquitectura preparada para entornos de muy alta disponibilidad.
- Desarrollo de plataforma para la gestión de la configuración de WebLogic Server y Apache.
- Implantación de Plataforma transversal para la Gestión IT global de los entornos de clientes y los servicios de convergencia.

## Convergencia Administración de Justicia

En el ámbito de la convergencia en materia TIC planteada en el Gobierno Vasco a través de la iniciativa BATERA, durante este 2018 se ha puesto en marcha la hoja de ruta surgida de la Consultoría realizada en 2017 (análisis de la situación de las TIC en Justicia, para establecer una estrategia de transformación y convergencia a Batera):

1. Construcción de la infraestructura tecnológica para el Hosting de Justicia (2018).
2. Construcción de un proyecto piloto de plataformas y productos en entorno de transformación, y migración de los sistemas (2018).
3. Convergencia de sistemas sin transformación (2019).
4. Convergencia de sistemas de información con transformación e higienización (2019).
5. Adopción del nuevo modelo de gestión del ciclo de vida de las aplicaciones (2019).
6. Transformación de la gestión de la operación de las tecnologías de información de Justicia (2019).
7. Gestión de las tecnologías de información de Justicia (2019).

Como datos relevantes de 2018 en este ámbito, podemos destacar también los proyectos de Definición del Modelo de Presencia Web de Justicia y Sede Electrónica (basado en PlateaWeb), y también el proyecto de Puesto Corporativo y Correo Elkarlan para Justicia.

## Implantación de Servicio de Valor Añadido: DNS Interno

## Implantación de plataforma multitenant de gestión de despliegues de software (ALM)

**Plataforma GIS corporativa:** Con la implantación de la versión 10.6 del producto ArcGis Server se ha realizado una redefinición de la arquitectura de la plataforma GIS para dotarla de alta disponibilidad y contingencia, así como para dotarla de una mayor agilidad de ampliación de recursos para poder cubrir los picos de rendimiento en situaciones puntuales

**Plataforma de Gestión de esperas:** Se ha implantado la versión 6.2 del software Orchestra (Qmatic) y se ha aprovechado el momento para unificar y mejorar el servicio que se ofrecía a las direcciones de RRGG y Zuzenean en el Gobierno Vasco y al OOAA de Lanbide. La mejora ha consistido en:

- El aprovechamiento de una nueva funcionalidad del software para poder ofrecer una alerta temprana (a las 8h) de alerta de incidencias para facilitar su resolución antes de la apertura de las oficinas (a las 9h)
- Dotarnos de un stock del hardware más común para poder resolver más rápidamente los malfuncionamientos de los equipos
- Sustitución de todos los PCs, de rango intermedio, por PCs de alto rendimiento

Así mismo, se ha realizado un desarrollo para enlazar con la cita previa de las oficinas de Lanbide

## PROYECTOS PILOTO

- Casos de uso de plataforma de gestión de movilidad (EMM) Airwatch.
- Implantación de plataforma de gestión de super-usuarios.
- Centralización de copias de respaldo por WAN de servidores distribuidos en sedes remotas.
- Overlay EVPN/VXLAN multitenant redes de data center sobre switches físicos.
- Servidores con acelerador gráfico (GPU) en el servicio Cloud de Convergencia, para aplicaciones con necesidades intensivas de proceso.

EJIE

Eusko Jaurlaritzaren  
Informatika Elkartea  
Sociedad Informática  
del Gobierno Vasco



# ASPECTOS ECONÓMICOS RELEVANTES



Ejie tiene la consideración de medio propio personificado según acuerdo del Consejo de Gobierno Vasco.

El porcentaje de las actividades de la Sociedad realizadas en el ejercicio 2018 de los cometidos confiados por el poder adjudicador o por otras personas jurídicas controladas por el mismo, ha sido del 99 %. La media de los tres últimos ejercicios ha sido del 99%.

Ejie está incrementando significativamente sus cifras de ventas, en 2018 más de un 30% con respecto al año 2016, al estar inmersa en un proceso de convergencia de los servicios informáticos de la CAPV. Todo ello, manteniendo el objetivo principal de rentabilizar los ingresos obtenidos logrando mantener un equilibrio presupuestario.

Ejie como sociedad pública dependiente al 100% del Gobierno Vasco, no tiene objetivos relacionados con la obtención de beneficios, siendo su objetivo principal en esta materia rentabilizar los ingresos obtenidos logrando un equilibrio entre ingresos y gastos.

Desde el año 1998, Ejie cuenta con un modelo financiero que está orientado a la autofinanciación.

Ejie tiene obligación de ser auditada y de presentar presupuestos para su aprobación en el Parlamento Vasco.

## Principales magnitudes de Ejie 2017 / 2018 (millones de euros)

	2017	2018
<b>Ventas</b>	<b>91,2</b>	<b>107,1</b>
<b>Otros Ingresos</b>	<b>2,6</b>	<b>3,6</b>
<b>Gastos</b>	<b>93,8</b>	<b>110,7</b>
Compras servicios informáticos	54,1	66,9
Gastos de personal	13,4	13,6
Otros gastos de explotación	21,6	24,2
Amortizaciones	4,7	6
<b>Total Activo</b>	<b>57,3</b>	<b>60</b>
<b>Inmovilizados</b>	<b>14,7</b>	<b>14,4</b>
Intangible (Licencias)	2,5	3,8
Equipos informáticos (Servidores)	8,7	7,5
Resto Inmovilizado	3,5	3,1
<b>Fondos Propios</b>	<b>15,5</b>	<b>15,5</b>



Eusko Jaurlaritzaren  
Informatika Elkartea  
Sociedad Informática  
del Gobierno Vasco

*Euskadi,  
bien común*



**EJIE S.A.**  
Avenida del Mediterraneo 14  
01010 Vitoria-Gasteiz (Araba/Álava)

945 017 300  
[ejie@ejie.eus](mailto:ejie@ejie.eus)  
[www.ejie.eus](http://www.ejie.eus)