



MEMORIA 2020



TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA EL BIEN COMÚN

Eusko Jaurlaritza
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco





2020 no fue un año fácil. La pandemia por la covid-19 se adueñó de buena parte de nuestras preocupaciones y ocupaciones diarias y condicionó el presente y el futuro inmediato de la ciudadanía, instituciones públicas, entidades privadas y todo tipo de colectivos. Todos y todas tuvimos que dar lo mejor –cada cual desde su ámbito– para contener, primero, y superar, después, los embates de la crisis sanitaria y socioeconómica derivada de la pandemia. EJIE, como sociedad informática del Gobierno Vasco que facilita la digitalización de los servicios que el sector público vasco presta a la ciudadanía, también ha echado el resto para atender y dar respuesta a veces urgente a todas las necesidades que han ido surgiendo.

Los datos y las reflexiones recogidos en esta memoria de EJIE de 2020 revelan la hiperactividad a la que se vio obligada esta sociedad pública para atender las demandas que se le presentaron. La pandemia ha acelerado el proceso de digitalización y ha multiplicado el uso de los servicios electrónicos por parte de la ciudadanía y también por el personal de la Administración vasca. La relación entre la ciudadanía y la Administración vasca a través de los medios digitales se ha estrechado como nunca antes y la aportación de EJIE ha sido significativa a la hora de ofrecer soluciones relacionadas con los sistemas de información que componen la plataforma de servicios electrónicos.

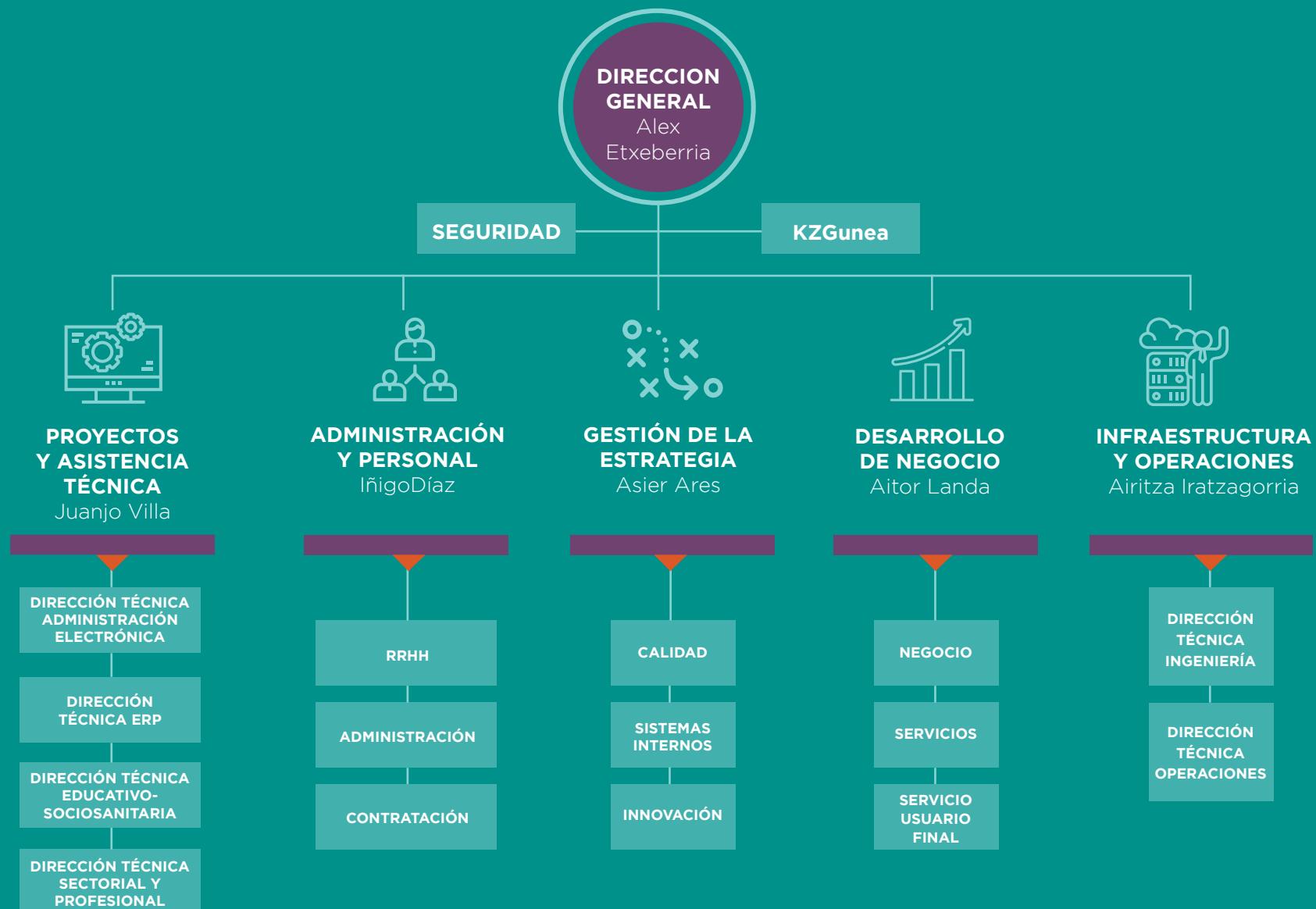
Al margen de todo lo relacionado con la covid-19, la sociedad informática del Gobierno Vasco ha mantenido su hoja de ruta con el objetivo de situarse como referente en el sector público vasco para que sea reconocida por clientes, profesionales y organizaciones del sector, sin olvidar a las personas que son las destinatarias finales de los servicios públicos.



Olatz Garamendi Landa
*Consejera de Gobernanza Pública
y Autogobierno*

Estructura **ORGANIZATIVA**





Reflexión ESTRATÉGICA



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

► **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 2020** / Seremos la referencia tecnológica del Sector Público Vasco, y nuestra labor será reconocida por nuestros clientes y por los profesionales y organizaciones del sector informático.

► **VALORES** / Nos definimos desde 10 valores fundamentales:



- 1 El trabajo en equipo
- 2 La identidad



- 3 La confianza y seguridad
- 4 Aportar la mejor solución



- 5 Hacerlo en colaboración con otros
- 6 La sostenibilidad



- 7 La innovación
- 8 La cercanía y compromiso con la clientela



- 9 La transparencia
- 10 La igualdad de género



Planificación ESTRATÉGICA



CON RESPECTO A LA MISIÓN

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.

CLIENTES

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 la vanguardia del sector público.

Garantizar la **eficacia de los planes de gestión** anuales

Garantizar el **equilibrio presupuestario**

Garantizar la **eficacia de los procesos** de la organización

Garantizar el cumplimiento de los **acuerdos de nivel de servicio**

Garantizar la **disponibilidad del servicio**

Garantizar la **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.

Política DE CALIDAD



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.

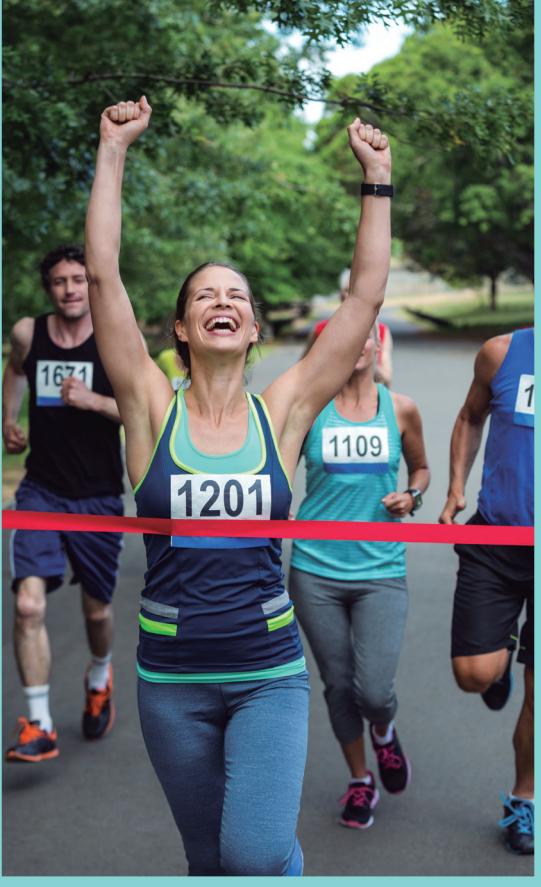
A continuación, se reflejan los resultados de los indicadores registrados para estos principios durante 2020:

Cumplir los requisitos aplicables:

- Cumplimiento de los niveles de servicio acordados: 84,6%.
- Índice de Satisfacción de Clientes: 7,81 sobre 10.
- Cumplimiento de los objetivos de control de procesos: 79%.

Mejorar continuamente el sistema de gestión:

- Índice de Mejora Neta de los indicadores clave de proceso: 14%.
- Nivel de madurez de los procesos: 4 sobre 5.
- Eficacia de los proyectos de innovación: 92%



**LAS COSAS TIENEN UN PORQUÉ
Y RARA VEZ SE LLEGA A UNA META
SIN HABER MARCADO UN CAMINO**



[INNOVACIÓN]

La innovación es el final del camino donde se consigue recoger lo sembrado. Es ese momento en el que los resultados consiguen dar sentido a la visión definida marcada en la estrategia. En la visión de EJIE la innovación es:

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 con base en nuestra estrategia de innovación.

Comisión de innovación

Ejie se compromete con la innovación y como resultado de dicho compromiso se forma la comisión con una dotación económica que pueda servir para colaborar con proyectos. La innovación es transversal en Ejie y de ahí que la comisión esté formada por integrantes de todas las áreas.

La comisión dispone de una oficina técnica que realiza el seguimiento de los proyectos identificados como innovadores. En el 2020 los proyectos en los que se ha trabajado han sido los siguientes:

- Blockchain aplicado a proyectos de cooperación (ONG).
- Digitalización de los tickets de pago del comedor de Arkaute/Lakua.
- Evolución de las herramientas de ciclo de vida de las aplicaciones (ALM).
- Itzuli bar: nuevo canal para disponer de herramientas de productividad lingüística.
- IoT aplicada al residuo (Smartwaste).
- Nuevos servicios de datos y nueva web progresiva de Euskalmet.
- Robotización aplicada a los expedientes de transportes especiales.

Vigilancia TECNOLÓGICA

Cocina profesional

La cocina profesional es un arte y como tal es necesario disponer tanto de formación como de rigor. Llevado este concepto a la tecnología, en Ejie se ha apostado por una aproximación rigurosa abordando la actividad de Innovación y Vigilancia Tecnológica como un proceso más dentro del plan de gestión avanzada. El fruto de dicho enfoque es la inclusión del proceso en la certificación ISO9001 los últimos años.

Nuestra pasión es la búsqueda de platos nuevos o mejorados donde la tecnología pueda aportar. Para ello buscamos los mejores ingredientes de temporada y los evaluamos mediante pruebas de concepto que nos permiten acertar o fallar rápido. Hemos interiorizado el fallo como el resultante probable y una de las metas fijadas ha sido que el 25% de las tecnologías evaluadas lleguen a aplicarse en producción en los siguientes 18 meses.

Superalimentos del 2020

Ha sido un año especialmente duro, pero desde el punto de vista de la digitalización nos ha venido bien como sociedad. Por ejemplo, nos hemos visto obligados a usar herramientas de colaboración que, aun teniéndolas disponibles, no encontrábamos el momento de usar.

ENCONTRAR LA TECNOLOGÍA QUE PUEDA APORTAR ES COMO ELABORAR UN BUEN PLATO

Este año algunas de las tecnologías evaluadas que nos permitirán ser potencialmente más digitales fueron:

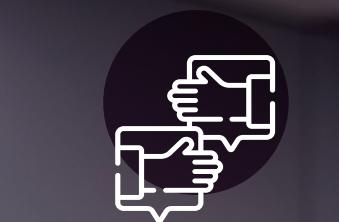
► Biometría: cotejar el DNI o realizar una validación visual de la persona mediante tecnología es posible. De hecho, los “neobancos” disponen de regulación que les permiten utilizar este tipo de soluciones para crear nuevos clientes desde el móvil sin visitas a la oficina. Se ha realizado tanto un acercamiento a la tecnología como al marco regulatorio existente que posibilitará su uso en la Administración pública en el 2021.

► Transcripción basada en IA: las redes neuronales han encontrado un nicho de aplicación importante en el mundo del lenguaje. Disponer de datos posibilita, por ejemplo, saber de forma automática lo que se está diciendo en un vídeo. Este año se ha evaluado el estado del arte de este tipo de soluciones con la premisa de que puedan ser desplegadas en las infraestructuras del Gobierno. La seguridad y protección de datos se hace especialmente importante en algunos tipos de contenidos disponibles en la administración pública.

► Wallets digitales: nuestras carteras físicas cada día son más gruesas ya que llevamos muchas tarjetas de plástico (p. ej. bancarias, fidelidad, per-



misos o identidad). Los certificados digitales facilitaron un marco de seguridad basado en firmas digitales. La w3c está trabajando en un estándar (DID) que sobre el marco de la firma digital posibilita la emisión de certezas a un usuario y que ese ciudadano presente dichas certezas almacenadas en su cartera en servicios web. Se ha realizado un estudio en el plano técnico del estándar implementando un juguete operativo de lo que pudiera ser por ejemplo una futura tarjeta sanitaria digital.



Compromiso CON LA SOCIEDAD

The screenshot shows a web-based application for managing grants. At the top, there's a header with the text 'Ayudas del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo'. Below the header, there are several tabs: 'Ficha convocatoria', 'Ficha expediente' (which is currently selected), 'Consultas y listados', and 'Tablas maestras'. The main content area shows a grant application for '0001-CTP-2018 - (48) Empresa ABC'. The application form includes fields for 'Expediente', 'Ayuda', 'Código', 'Atribución', and 'Pagos'. There are also sections for 'Documentos' and 'Mikel Goiaibarbea'.

Nuestro compromiso

- 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.

Plan de acción para la sociedad 2020

Se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Colaboración con universidades y centros educativos vascos para compartir conocimiento y recursos, y favorecer la formación de nuevos profesionales TIC (Universidad de Deusto, Universidad de Mondragón, Colegio San José).
- Participación en eventos para la promoción del sector TIC y buenas prácticas de gestión (Semana Europea de Gestión Avanzada, Universidad de verano de la UPV/EHU, ForoTech, Databeers, Librecon).
- Participación en organizaciones y grupos de trabajo para la promoción del sector TIC vasco y las mejores prácticas de gestión de servicios TIC (itSMF, Alastria, GAIA, BERIAIN, Q-epea).
- Participación en organizaciones y grupos de trabajo para la promoción de la innovación y la gestión avanzada (Euskalit, Innobasque, itSMF, Q-epea).
- Participación en el Club de Gestión Avanzada y otras actividades de evaluación (Premios A, Contrastes externos, Kudeabide, Cartas de servicios).
- Creación y mantenimiento del portal de transparencia de EJIE.
- Servicio de asistencia a distancia tras cierre de centros KZgunea por covid-19.
- Reflexión sobre el compromiso con la sociedad de EJIE y los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) e identificación de los impactos realizados.

POLÍTICA LINGÜÍSTICA



A lo largo de 2020 en EJIE se ha avanzado en la identificación de tareas que nos acerquen a los objetivos que marca el plan de normalización del uso del euskera, tanto en la parte de imagen al exterior como en la relación con nuestros clientes y proveedores, así como en las relaciones internas entre los trabajadores de la empresa. También se ha realizado un estudio de la presencia del euskeria en nuestras herramientas de trabajo y se ha estudiado cómo incrementarla en la gestión de personal (formación, registro de conocimiento, etc.).

SEGURIDAD

La protección de la identidad de las personas de la organización y de la cadena de suministro es uno de los objetivos de mejora que nos marcamos en 2020. La situación derivada del COVID, con el aumento del teletrabajo y las campañas de desinformación e intentos de suplantación, nos ha confirmado que dicha medida es aún más necesaria.

Se está desplegando una solución de IDaaS (Identity as a Service) que aporta la inclusión de factores adicionales para acceder a los servicios, incluye autenticación “inteligente” y nos permite gobernar el acceso a servicios SaaS. También se está trabajando con la misma solución para implantar el modelo de acceso “Zero Trust”.

Nuevo premio a EJIE por sus buenas prácticas en gestión de empresa saludable

EJIE, la Sociedad Informática del Gobierno Vasco, recibió un nuevo reconocimiento por sus buenas prácticas en gestión de empresa saludable. La sociedad pública fue galardonada a nivel estatal con el premio Solutia Empresa Saludable, en la categoría de Mediana Empresa, por su compromiso en el mantenimiento de un entorno de trabajo seguro y saludable, con perspectiva de género y con el objetivo de impulsar una plantilla motivada y sana para lograr su bienestar físico, social y emocional.

El galardón fue entregado en la sede de Ejie, en Gasteiz, por representantes de Solutia, a Alex Etxeberria, director gerente de EJIE. La Sociedad Informática del Gobierno Vasco ha sido distinguida en varias ocasiones y cuenta, entre otros, con los certificados OHSAS18001 hasta 2019 y desde entonces el ISO 45001, así como el reconocimiento a la buena práctica empresarial en Promoción en la Salud en el Trabajo concedido en 2018 por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.



EVENTOS Y NOTICIAS 2020

Aprobado el Decreto sobre el modelo de gestión de las tecnologías de la información y la comunicación en el sector público de Euskadi

El Consejo de Gobierno Vasco aprobó el “Decreto sobre el modelo de gestión de las tecnologías de la información y la comunicación en el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi”. Esta nueva norma impulsa y regula un modelo de gestión que fomenta la política común y convergente de todo el sector público vasco autonómico en materia de “Tecnologías de la Información y la Comunicación”.

A partir de la entrada en vigor de este decreto, el Gobierno gestionará de manera unificada todos los servicios TIC convergentes en el sector público autonómico. De esta manera, el Gobierno vasco garantizará la compatibilidad, comunicabilidad y seguridad de redes y sistemas; así como la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información pública.



«Decreto 36/2020, de 10 de marzo, por el que se regula el Modelo de Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi»



El nuevo Decreto 36/2020 pretende impulsar una política común y convergente en materia TIC, coherente y alineada con la estrategia y objetivos globales del Gobierno Vasco, estableciendo para ello mecanismos organizativos coordinados, eficaces y sostenibles para servir a todas las entidades que integran el sector público vasco, promoviendo la transparencia, la colaboración y la racionalización del gasto.

En este nuevo decreto se recogen todas las disposiciones relativas a la planificación estratégica, que serán concretadas a través del Plan estratégico TIC (PETIC). Se regula también la estructura orgánica y funcional del modelo de gestión TIC, estableciendo los siguientes agentes para la gobernanza de las TIC:

- La Comisión estratégica para las tecnologías de la información y la comunicación (CETIC), como autoridad principal de la que emana la estrategia TIC a seguir.
- La Dirección TIC (DTIC), para el apoyo a las decisiones y necesidades de la CETIC.
- EJIE, como órgano gestor tecnológico y proveedor de los servicios TIC.
- Como consumidores de dichos servicios, la Administración General (departamentos del Gobierno Vasco), la Administración Institucional de Euskadi (organismos autónomos y entidades públicas de derecho privado) y el resto de las sociedades públicas, fundaciones y consorcios del sector público vasco.

El decreto también establece el mantenimiento de un catálogo de servicios convergentes (Catálogo Batera) que deberá establecer las necesidades y expectativas de servicios TIC convergentes y que EJIE deberá incluir en su catálogo de servicios tras los correspondientes proyectos de provisión, y que podrán ser suscritos por los diferentes agentes del sector público vasco una vez adaptados sus sistemas al modelo de convergencia establecido.

Ejie consigue la certificación ambiental UNE-EN ISO 14001



En diciembre de 2020, EJIE logró la certificación ambiental UNE-EN ISO 14001. La implantación de un Sistema de Gestión Ambiental, de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 14001, ofrece la posibilidad de sistematizar los aspectos ambientales que se generan en cada una de las actividades de la organización, además de promover la protección ambiental y la prevención de la contaminación, desde un punto de vista de equilibrio con los aspectos socioeconómicos.

Desde el año 2017 EJIE estaba certificado en la norma Ekoscan para gestionar la mejora del comportamiento ambiental. En el año 2012, siguiendo las instrucciones del Ente Vasco de Energía, se realizó una auditoría energética, obteniendo resultados satisfactorios y destacando el alto nivel de los controles ambientales y energéticos de EJIE. A partir de esa fecha, se inició el proceso de documentar toda la sistemática de control y en el año 2014 se obtuvo la certificación ISO 50001-Sistema de Gestión Energética. A partir de entonces, la línea marcada era unificar la documentación, integrando ambos sistemas de gestión.

A lo largo de 2019 se elaboró y adaptó la documentación del sistema de gestión ambiental con el fin de obtener la certificación UNE-EN 150 14001 en 2020, haciéndola coincidir en fechas con la ISO 50001 y con la renovación del resto de certificaciones de la empresa.



Proyectos y ASISTENCIA TÉCNICA

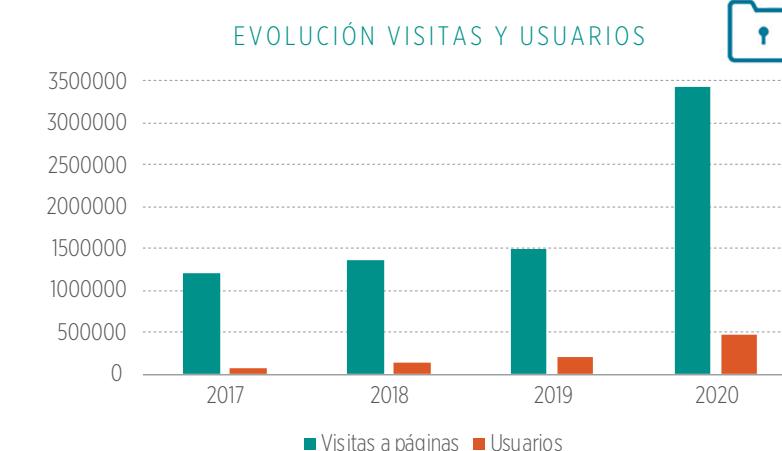


LA SITUACIÓN DE CRISIS SANITARIA PROVOCADA POR LA PANDEMIA DEL COVID-19 HA ACCELERADO EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN PROVOCANDO UN AUMENTO MUY SIGNIFICATIVO DEL USO DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS, TANTO POR PARTE DE LA CIUDADANÍA, COMO POR PARTE DEL PERSONAL PÚBLICO AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO VASCO.

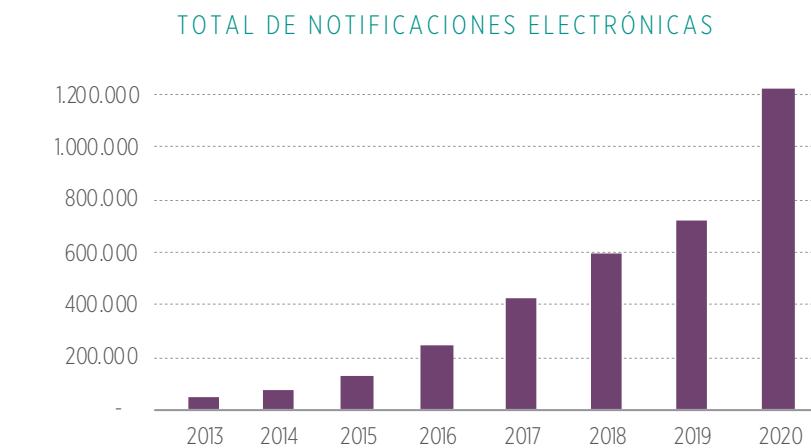
ESTE AUMENTO SE HA CONVERTIDO EN UN FACTOR POSITIVO PARA ACELERAR DEFINITIVAMENTE EL DESPLIEGUE DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS, CONVIRTIÉNDOSE EN EL IMPULSO DECISIVO EN LA APUESTA DE SERVICIOS DIGITALES DE ESTE GOBIERNO. COMO CONTRAPARTIDA, EL AUMENTO DE LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS A TRAVÉS DE LA SEDE ELECTRÓNICA, EXPONENCIAL EN ALGUNAS FASES DEL AÑO, HA GENERADO SITUACIONES DE ESTRÉS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN QUE COMPONENTE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS, SIENDO NECESARIO AMPLIAR DE FORMA OSTENSIBLE LOS RECURSOS DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA QUE LE DA SOPORTE.

En las gráficas siguientes se recoge la **evolución de los principales parámetros del uso de los servicios electrónicos en la plataforma del Gobierno Vasco** durante el año 2020:

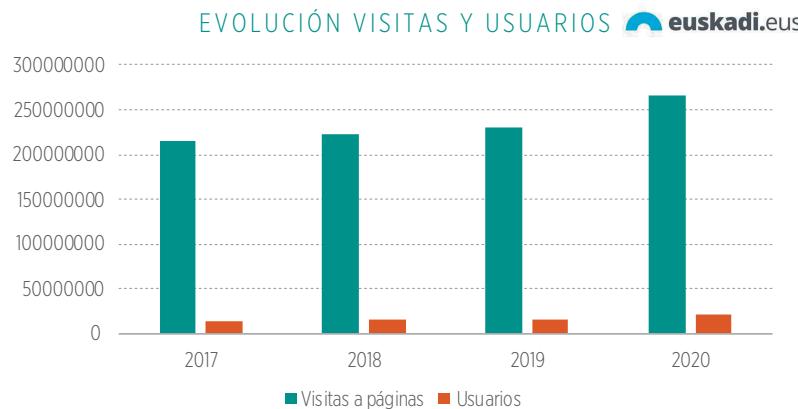
- Número de **visitas a Nire Karpeta/Mi Carpeta** en sede electrónica



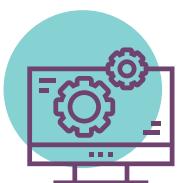
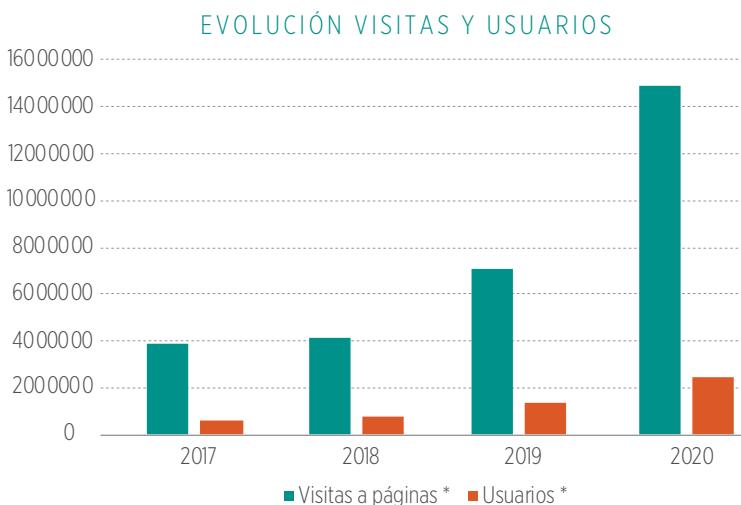
- Número de las **notificaciones electrónicas del Gobierno Vasco** realizadas en Nire Karpeta / Mi Carpeta



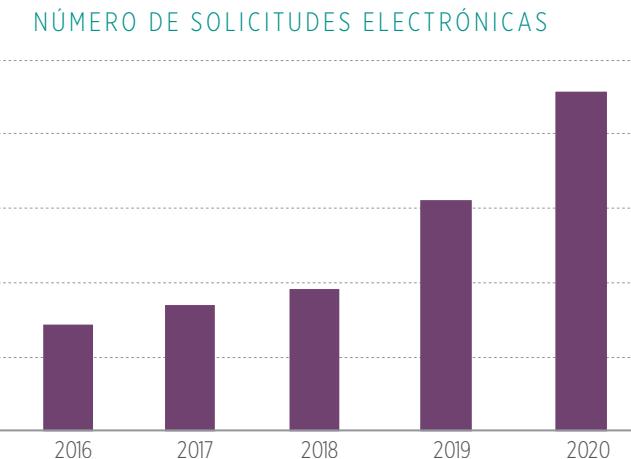
► Número de **visitas a la red de portales de Euskadi.eus**



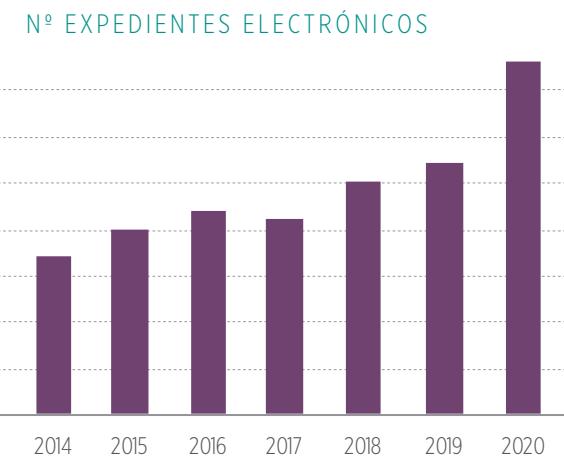
► Número de **visitas a la sede electrónica** de Gobierno Vasco, sin contar las visitas del Boletín Oficial del País Vasco



► Número de **solicitudes electrónicas** tramitadas en la sede electrónica por parte de la ciudadanía

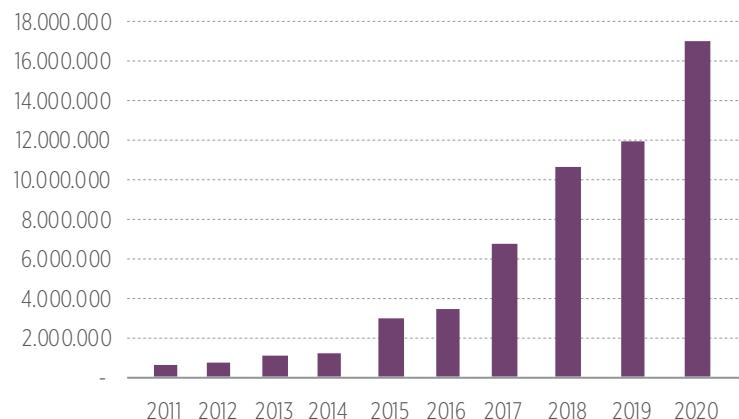


► Número de **expedientes tramitados electrónicamente** en el Gobierno Vasco (Tramitagune)



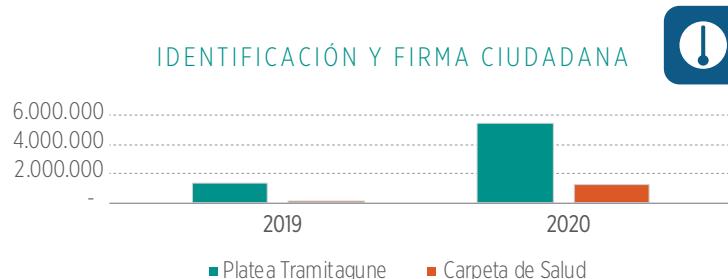
- Uso de la **intermediación de datos** entre administraciones a través de la Plataforma de intermediación de datos

NÚMERO DE CONSULTAS



- Número de **operaciones de identificación y firma electrónica por parte de la ciudadanía**

IDENTIFICACIÓN Y FIRMA CIUDADANA



Para soportar este incremento de uso se han realizado trabajos extraordinarios en el ámbito de un **plan de choque para la mejora del rendimiento de las infraestructuras**, de forma que se han ejecutado **ampliaciones de la plataforma tecnológica** en prácticamente todos los ámbitos de la infraestructura, sobre todo en:

1. Gestión de contenidos y portales de la red de www.euskadi.eus - **Platea Web**;
2. Tramitación electrónica en la sede electrónica - **Platea Tramitación**;
3. Herramientas de gestión de tramitación electrónica del personal público - **Tramitagune**;
4. Sistema Integral de Gestión documental - Sistema de información de gestión de contenidos documentales - **dokusi**.

Además de estas ampliaciones son destacables los siguientes **proyectos de evolución tecnológica** realizados a lo largo de este 2020 en la plataforma:

- Implementación de varias configuraciones de **cita previa** para atención ciudadana de Zuzenean y otras delegaciones de la Administración tras el fin del primer estado de alarma.
- Integración de la sede electrónica del Gobierno Vasco en **Punto Único de Concentración de Notificaciones de las Administraciones de Euskadi** a través de la aplicación Nire Karpeta / Mi Carpeta.
- Reestructuración de la plataforma **Platea Tramitación a URL's de euskadi.eus**
- Primera versión de la integración de Tramitagune con Sistema de Intercambio Registral (**SIR**), como sistema de intercambio a nivel estatal entre los distintos organismos públicos.

Por último, hay que resaltar también las tareas de **soporte extraordinario realizado por los equipos de desarrollo** de las plataformas a la **puesta en marcha de todos los procedimientos de ayudas extraordinarios en el ámbito de la crisis sanitaria** provocada por la pandemia del covid-19, entre los que destacan por su impacto y volumen de expedientes tramitados:

- » Convocatoria de ayudas a **autónomos** de Lanbide;
- » Tramitación de comunicación de **ERTES** del Departamento de Trabajo;
- » Ayudas del Departamento de Turismo, Comercio y Turismo en el ámbito de **Comercio, Alojamientos Turísticos y Sector Hostelero**;
- » **Complementos de ERTES** de Lanbide.

Turismo, comercio y consumo

Ayudas de COVID

Con motivo de la pandemia del covid-19 en el año 2020, y para minimizar el impacto, desde el departamento de turismo, comercio y consumo se resolvió el lanzamiento de unas ayudas urgentes.

Por ello el 27 de mayo de 2020 se inició la solicitud de la **ayuda COVID19-Turismo**, que finalizó el **27 de junio de 2020, con 6.300 solicitudes**, y el 30 de mayo de 2020 se iniciaron las solicitudes de la ayuda **COVID19-Comercio**, que finalizó el **30 de junio de 2020, con 5.409 solicitudes** en total.

Posteriormente, debido a la segunda ola de la pandemia tras el verano, se volvieron a poner restricciones y el 19 de noviembre de 2020 se volvió a desarrollar una nueva ayuda para proteger y dar soporte económico de forma directa al sector hostelero vasco, a las personas trabajadoras por cuenta propia o autónomas, microempresas y pequeñas empresas.

Las solicitudes de la **ayuda a HOSTELERÍA finalizaron el 11 de diciembre de 2020 con un total de 9.850 solicitudes** (4.881 solo el primer día).

COVID - 19. Evolución del Sistema de información de Vigilancia Epidemiológica e integración con herramienta de rastreo GoData

(https://elpais.com/elpais/2020/05/05/planeta_futuro/1588669128_527973.html) - Para información complementaria

El 14 de marzo de 2020 se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el covid-19. A partir de ese momento el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, comenzó a solicitar datos a las comunidades autónomas sobre casos positivos de covid-19 de manera diaria. Desde el ámbito de la informática hubo que realizar adaptaciones de urgencia en el aplicativo de Sistema de Información de Vigilancia Epidemiológica (SIVE) para recoger la información de origen Osakidetza y lograr enviar la información al ministerio en tiempo y forma.

Por otro lado, durante el verano del 2020, EJIE recibió el encargo del departamento de Salud para albergar el **software GoData** que es proporcionado por la Red Mundial de Alerta y Respuesta ante Brotes Epidémicos coordinada por la OMS. Este **software** es una herramienta de investigación de brotes para la recopilación de datos de campo durante emergencias de salud pública que incluye funcionalidad para la **investigación de casos, seguimiento de contactos, visualización de cadenas de transmisión**, incluido el intercambio seguro de datos y está diseñada para ser flexible en el campo, para adaptarse a la amplia gama de escenarios de brotes. Además de albergar el **software**, se realizaron importantes **evoluciones en SIVE para recoger datos de las pruebas covid-19 provenientes de los laboratorios de Osakidetza e integrarlos con GoData**. Con este operativa, se está consiguiendo que cada hora se den de alta los casos positivos, y se incluyan las pruebas (con resultado positivo o negativo) tanto a casos como a contactos. Se ha logrado un avance importante para los rastreadores porque se informan de las pruebas de laboratorio y se pasan los contactos a casos de manera automática.



SALUD

Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda.

Gestión de promociones de Etxebide con soporte telefónico IVR

► **A partir del segundo trimestre del 2020**, debido a la pandemia causada por el covid-19, los servicios de atención a la ciudadanía del Gobierno Vasco no pudieron ofrecer el servicio de atención presencial en las condiciones habituales. Ante esta situación, los Departamentos del Gobierno Vasco tienen que buscar alternativas para aquellos trámites que se desarrollan con plazos cortos y definidos.

Uno de estos trámites es el de manifestar el interés por participar en los procedimientos de adjudicación de vivienda, ya que con la publicación de la Orden de inicio del procedimiento se abre una ventana temporal de 15 días en la que se debe realizar la manifestación. No realizar el trámite en el plazo, impide la participación en el procedimiento de adjudicación.

La Viceconsejería de Vivienda pública, entre los meses de junio y julio, publica 10 Órdenes de inicio para promociones de vivienda en los municipios de Ortuella; Sestao; Gasteiz; Santurtzi (3); Arrasate; Bilbao (2); y Donostia. El volumen de solicitudes de vivienda potencialmente interesadas en estas promociones es superior a 40.000.

► **La solución que se ofrece desde EJIE es** la contratación de un servicio telefónico que cumple una función doble y complementaria. Por un lado, una solución automatizada con tecnología de centralita IVR que se hace cargo de interactuar con la persona llamante, manteniendo un diálogo guiado con ella y registrando su deseo de participar. Por otro lado, una solución tradicional con un equipo de personas (13 personas) dedicado a complementar aquellos casos en los que el servicio automatizado no se finalice satisfactoriamente, por cualquier motivo.

Poner en marcha esta solución requirió realizar acciones muy importantes de coordinación de sistemas de información (asignación de códigos únicos a potenciales interesados, registro de llamadas, intercambio de información entre sistemas, coordinación de flujos de sistemas independientes, etc.). Y, además, se acompañó de una campaña de comunicación interna y con la ciudadanía por medios electrónicos y tradicionales (informar de los códigos únicos de acceso a IVR, nuevos contenidos en Portal Web Etxebide, adaptación de cartas y comunicaciones...).

Datos del servicio

LLAMADAS ATENDIDAS (28.000)



INSCRIPCIONES TOTALES (11.500)



Educación

Nuevos canales digitales de relación

Desde hace varios años, desde el Departamento de Educación se viene trabajando en el establecimiento de nuevos canales no presenciales en la relación del Departamento tanto con las familias y alumnos, como con los distintos profesionales que, bien son ya empleados para dicho Departamento, o bien desean serlo a través de los distintos procesos selectivos. Derivado de la pandemia causada por el covid-19, EJIE ha colaborado con el Departamento en fortalecer y potenciar dicho canal de comunicación.

Dentro de esta estrategia, resaltan los siguientes proyectos:

Becas Universitarias

Implantación en formato exclusivamente electrónico de las Becas Universitarias. Incluida la presentación de la solicitud, las notificaciones a mi carpeta (subsanaciones o requerimientos de documentación, resolución provisional, resolución definitiva), así como la presentación de cualquiera de los trámites (subsanación, alegaciones, recursos y solicitudes de modificación). 18.792 solicitudes tramitadas de forma no presencial.

Admisión y matrícula:

- » Habilitada la posibilidad de realizar la solicitud *ONLINE* de la matrícula de Haurreskolak.
- » Para el resto de los ciclos ya existía esta posibilidad (Infantil, primaria, DBH, Bachiller y FP).

Irakaslegunea - Portal del Docente, Educadores y trabajadores

Nuevo Canal de comunicación para el departamento: se ha habilitado un mecanismo de tramitación electrónica en el portal, mediante el cual:

- » Se permite a los usuarios la realización de solicitudes telemáticas para los diferentes trámites con el departamento y el seguimiento del estado de dichas solicitudes.
- » Nueva gestión telemática, no presencial, para las solicitudes de los siguientes trámites:
 - Entrega de méritos para la OPE de Inspección;
 - Apertura de listas de Limpieza y Cocina;
 - Concursos de traslados de maestras y maestros;
 - Solicitudes de comisión de servicios por motivos de salud;
 - Solicitudes de comisión de servicios por cargos electos;
 - Convocatorias de prórrogas de comisiones de servicios.

Empleo y Políticas Sociales

Ayudas a familias

Nuevo sistema de información para la gestión de las Ayudas a familias, principalmente englobadas dentro de dos grupos:



- » Ayudas a Nacimientos
- » Ayudas de conciliación

En abril de 2020 se publica una orden por la que se regulan las medidas específicas en materia de apoyo a familias para responder al impacto económico del covid-19. Por lo que surgen dos nuevas líneas de ayuda a gestionar por dicha aplicación.

- » Gestión de las Ayudas Complementarias a las personas trabajadoras en **excedencia o reducción** de jornada para asumir deberes de asistencia, atención y cuidado de **hijos o hijas** a causa de la crisis sanitaria ocasionada por el **covid-19**.
- » Gestión de las Ayudas Complementarias a las personas trabajadoras en **excedencia o reducción** de jornada para asumir deberes de asistencia, atención y cuidado a personas en situación de **dependencia o enfermas** –contagiadas o en aislamiento– que hayan resultado afectadas por el **covid-19**.

El volumen de solicitudes gestionadas en el año 2020 de estas dos nuevas ayudas ha sido:

	Telemáticas	Presenciales	Total Solicitudes	Importe Pagado 2020
Por cuidado de hijos/ hijas covid-19	248	599	847	417.524,35
Por cuidado de personas dependientes covid-19	3	12	15	14.129,33

Teleasistencia

La teleasistencia es un servicio técnico de apoyo e intervención social, enmarcado en el contexto de los servicios sociales de atención primaria, que permite a las personas usuarias, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, disponer de un servicio de atención permanente, las 24 horas del día y todos los días del año, atendido por personas específicamente preparadas para dar respuesta adecuada a situaciones de emergencia o necesidad social, bien por sí mismo o bien movilizando otros recursos comunitarios.

La ley 12/2008, de 5 diciembre, de Servicios Sociales incluye el Servicio Público de Teleasistencia dentro del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y establece que sus características, objetivos, modalidades y requisitos de acceso serán definidos en la Cartera de Prestaciones y Servicios, regulada mediante el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. Asimismo, la Ley atribuye la titularidad del Servicio al Gobierno Vasco, al incluirlo entre los servicios de acción directa de este. El Decreto 144/2011, de 28 de junio, regula los aspectos concernientes al Servicio Público de Teleasistencia y es a partir del 1 de julio 2011 cuando el Gobierno Vasco, a través del actual Departamento de Empleo y Políticas Sociales, titular del servicio, inicia la prestación del mismo. Anteriormente, este servicio era prestado por las Diputaciones de los tres territorios históricos de la Comunidad Autónoma y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

El servicio se dirige a personas mayores de 75 años que viven solas y a personas mayores de 65 que se encuen-

tran en situación de dependencia reconocida o en situación de vulnerabilidad reconocida por los servicios sociales. También se dirige a personas con discapacidad intelectual, física o sensorial y dependencia reconocida en cualquiera de sus grados, así como a personas que padecen una enfermedad mental diagnosticada y presenten una situación de dependencia reconocida o riesgo de exclusión social.

La teleasistencia del Gobierno Vasco se basa en 3 pilares:

- La homogeneización del servicio en prestaciones y precio público para la población de los tres territorios históricos de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- La racionalización de los recursos.
- La cooperación socio-sanitaria.

Puesta en marcha de la solicitud Telemática y solicitud “Presencial de la ciudadanía”

- Anteriormente solo existía la posibilidad de presentar solicitudes presenciales y en papel. Actualmente se han habilitado, además, los canales de entrada de solicitudes tanto telemáticas, como presenciales de la ciudadanía.
- En el año 2020 se han tramitado 130 solicitudes telemáticamente y 2.450 solicitudes desde el canal “presencial de la ciudadanía”.

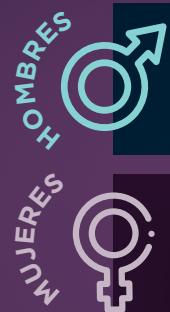
Papel 0

- Se han mecanizado las funcionalidades necesarias para que toda la tramitación sea con Papel 0, sea cual sea el canal de entrada de solicitudes.
- En el año 2020 se han tramitado 18.000 solicitudes de teleasistencia con papel 0.





TOTAL



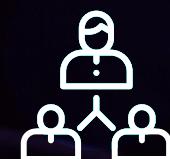
31 A 40 AÑOS 41 A 50 AÑOS 51 A 60 AÑOS >60 AÑOS

11
(42,31%)

45
(64,29%)

43
(50%)

26
(74,29%)



Administración y **RECURSOS HUMANOS**

Plan de comunicación interna:
cumplimiento del 92,47% de las actividades planificadas en el mismo.

Plan de formación anual:

- » 973 asistentes (47,89% mujeres, 52,11% hombres)
- » 41 acciones formativas
- » Media horas de formación por persona: 31,50 horas
- » Total horas de formación: 5.929 horas (47,89% mujeres y 52,11% hombres)

Alcanzada la totalidad de ayudas posibles concedidas por FUNDAE al plan de formación 2020 mediante la recuperación de la totalidad del crédito en materia de formación por importe de 38.037,64€, además de la obtención de ayudas adicionales a la financiación del mismo concedidas por HOBETUZ.

Plan de evaluación del desempeño:

20 personas (9 mujeres y 11 hombres), lo que supone que un 11% de la plantilla objeto de evaluación, ha promocionado profesionalmente por cambio de nivel retributivo o perfil profesional en este proceso.

Plan de actuación en materia de Igualdad de EJIE:

El seguimiento del IV Plan de Igualdad indica que el grado de ejecución del plan a 31-12-2020 es del 96,77%. Se han realizado 90 de las 93 actividades planificadas durante la vigencia del plan (2018-2020), incluyendo actividades continuas, destacando entre otras las siguientes:

- » Las relacionadas con mejoras en materia de conciliación de la vida familiar y laboral, que fueron incluidas en el Convenio Colectivo 2018-2020.
- » Elaboración e implantación de procedimiento para resolución de conflictos, así como de protocolos contra el acoso moral en el trabajo y contra el acoso sexual o por razón de sexo en el trabajo.
- » Creación de la Comisión de Igualdad en sustitución del grupo de mejora de igualdad.
- » Revisión del uso del lenguaje en la documentación de los sistemas de gestión y establecimiento de un plan de mejora, incluyendo formación al respecto al personal involucrado en su mantenimiento.
- » Inclusión de los protocolos contra el acoso de EJIE en los pliegos de contratación, en los edificios en los que alcance el poder de dirección de EJIE.
- » Desarrollo de un plan de actuación y formación para la inclusión de criterios de igualdad en los servicios que preste EJIE en materia de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información, conforme a las instrucciones emanadas del Gobierno Vasco.
- » La relacionada con la elaboración de un Plan de Prevención de Actitudes Violentas para el personal de atención al público aplicable a los servicios prestados por el proyecto KZ-gunea.
- » Las relacionadas con participar en el grupo de trabajo promovido por el Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno para impulsar y garantizar que tanto los nuevos desarrollos informáticos, como las actualizaciones de los mismos se diseñen de manera que puedan explotarse estadísticamente, y además incorporen la variable sexo en los



campos referidos a personas, de forma que se puedan cruzar y explotar con el resto de campos significativos así como difundir e impartir formación en este ámbito al personal.

- » Las relacionadas con elaborar y difundir una guía de comunicación con perspectiva de género, así como las relacionadas con la revisión de las políticas y la documentación de los sistemas de gestión desde el punto de vista de lenguaje no sexista.
- » Realización de un estudio de cultura organizacional igualitaria a raíz de la herramienta diseñada con tal fin por la red BAISAREA.
- » Realización de un estudio de brecha salarial a raíz de la herramienta diseñada con tal fin por la red BAISAREA.

Durante el año 2020 EJIE ha participado activamente en la Red BaiSarea, integrando junto con otras entidades, el grupo motor de la misma y participando en las Asambleas de la red.

Durante el año 2020 la Comisión de Igualdad ha realizado el estudio diagnóstico y un borrador de V Plan de Igualdad, constituyéndose el 18 de diciembre de 2020 la Comisión Negociadora del mismo.

Acuerdos con el Comité de Empresa:

Durante al año 2020 se han alcanzado los siguientes acuerdos entre la Dirección y el Comité de Empresa:

- » Acuerdo excepcional sobre planificación y disfrute de horas libres durante el primer cuatrimestre de 2020.
- » Diversos acuerdos para la implantación de la modalidad de teletrabajo y mayor flexibilidad a la entrada y salida en la modalidad de trabajo presencial, así como permitir la posibilidad de cambio de modalidad a jornada continua, como medidas preventivas por riesgos de exposición al SARS-CoV-2.
- » En materia de incrementos retributivos, de conformidad con los acuerdos del Consejo de Gobierno Vasco, con respecto a las retribuciones a 4 de febrero de 2020, se ha acordado un incremento del 2%, de las tablas retributivas vigentes a 31/12/2019, desde el 1 de enero de 2020.
- » En el seno de la Comisión paritaria se han adoptado acuerdos relativos a los criterios a aplicar en procesos de selección de personal internos para optar a niveles retributivos 5, así como en los procesos de selección internos para formalización de contratos de relevo.

Plan de seguridad, salud y bienestar en el trabajo:

Realizadas 18 de las 28 actividades previstas para 2020 en materia de seguridad, salud y bienestar en el trabajo, debido a la situación provocada por la pandemia, que ha implicado realizar una labor de priorización de actividades dada la necesidad de centrar esfuerzos en la adopción de medidas preventivas ante el riesgo de exposición al covid-19. Entre las actividades realizadas, destacan las siguientes:

- » La obtención de la recertificación en la norma ISO45001.
- » Instalación de paneles solares.
- » El desarrollo de nuevos programas de promoción de la salud en los ámbitos de prevención de riesgo cardiovascular, prevención de lesiones músculo esqueléticas y de bienestar psicológico y emocional, con una participación total en los mismos de 52 personas (31 mujeres y 21 hombres), con una alta eficacia, al reducirse o mantenerse el riesgo cardiovascular en un 77,77% de las personas participantes, al redu-



cirse en un 88% de las personas participantes las molestias musculo esqueléticas y al alcanzarse un grado de satisfacción del 89% en el programa de bienestar psicológico y emocional.

- » La ejecución del plan de mejora resultante de los círculos de preventión a raíz de la encuesta de riesgos psicosociales 2017, en un 76,74%
- » Elaborar, actualizar (versión 14 en 2020) e implantar un plan de contingencia ante los riesgos de exposición al coronavirus, con un conjunto de medidas preventivas de distinto ámbito (higiénicas, organizativas, de comunicación, de realización de test, de protección individual y colectiva, etc.), con un plan de comunicación y campaña informativa que ha constado de 97 hitos de comunicación y un total de 47 reuniones del Comité de Seguridad y Salud Laboral.

Durante el año 2020 no se ha producido ningún accidente y el índice de absentismo por enfermedad se ha situado en el 2,81%.

Además EJIE ha recibido el I Premio Solutia Empresa Saludable en la categoría Mediana Empresa en reconocimiento por sus buenas prácticas en entorno psicosocial y en concreto de sus programas de conciliación, desarrollo, salud mental y bienestar emocional, así como su trayectoria en gestión de empresa saludable.

Plan de acogida:

Desplegado para un total de 13 personas incorporadas en plantilla durante 2020 (4 mujeres y 9 hombres).

En julio de 2020 se formalizaron 3 contratos de trabajo por interinidad hasta cobertura de vacante mediante proceso de selección externa en cumplimiento del Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 16 de junio de 2020.

Área de DESARROLLO DE NEGOCIO



El área de Desarrollo de Negocio define el modelo de relación de EJIE con el Gobierno Vasco, y con sus entidades del Sector Público de Euskadi, ofreciendo un Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, desarrollado por nuestra organización, y disponible para nuestros clientes.

Establece los acuerdos de nivel de servicio, adaptados a las necesidades globales de cada servicio del portfolio, y atendiendo las necesidades específicas de cada cliente, habilitando las capacidades de EJIE, para proveerlas bajo esas condiciones.

Mantiene también la relación con las personas usuarias, dotándolas de dispositivos y servicios, gestionando su seguridad y accesos autorizados, así como atendiendo sus peticiones y resolviendo sus consultas e incidencias. Además, gestiona y optimiza los servicios relacionados con los puestos de trabajo, asociados a las personas usuarias.

Diseña los servicios de telecomunicaciones requeridos a los operadores líderes de cada sector, promoviendo su desarrollo, y garantizando la prestación de dichos servicios a cualquier organismo o entidad de la Comunidad Autónoma de Euskadi que los requiera.

Con la gestión del contrato de Telecomunicaciones, en los ámbitos de telefonía fija, comunicaciones móviles, mensa-

jería SMS, e Internet, EJIE ha desarrollado servicios asociados a esos entornos, implantándolos según los requerimientos de nuestros clientes.

Para las comunicaciones fijas, hemos creado nuevas redes de gestión y contingencia.

Para las comunicaciones móviles hemos diseñado y desarrollado una solución avanzada de gestión de movilidad corporativa, complementada con un sistema de seguridad, además de establecer un modelo de contingencia del puesto mediante los terminales móviles.

Para la mensajería, hemos diseñado el modelo de evolución a servicio multicanal, que además del SMS incluya tecnologías evolucionadas y redes sociales.

En internet, hemos reforzado las garantías de seguridad, ante el incremento de ataques que se producen.

Hemos participado en el proceso de elecciones autonómicas de Euskadi, diseñando y construyendo una red de comunicaciones garantista por su disponibilidad, capacidad y seguridad, previendo todas las circunstancias que pudieran suponer la interrupción del servicio, y dotándola de soluciones sólidas y alternativas para cualquier contingencia, cuyo resultado se confirmó en la jornada electoral, con la perfecta respuesta de la red, los sistemas, y los agentes participantes.

Algunos datos relacionados con la gestión de telecomunicaciones, son:

- » Gestión de más de 30 organismos y entidades públicas de Euskadi, con un alcance del orden de 90.000 personas usuarias.
- » Aproximadamente 2.000 edificios interconectados
- » Más de 16.000 líneas móviles, 12.000 dispositivos móviles, y 1.000 líneas de enlace.
- » 9.000 dispositivos móviles con gestión avanzada y autoprovisión.
- » 2.000 dispositivos móviles incluidos en sistemas de seguridad avanzada.
- » Más de 40.000 líneas de telefonía fija y 8.000 líneas de enlace.
- » Emisión del orden de 12.000.000 SMSs anuales.
- » Interconexión a Internet superior a 12 Gbps. simétricos y 14 Gbps. asimétricos

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

- » Provisión de equipamiento, ampliando la oferta de dispositivos que la evolución tecnológica ofrece a las personas usuarias, y mejorando las condiciones de su utilización.
- » CAU, centralizando la demanda de atención de las personas usuarias, proporcionando avances en el autoservicio, y la automatización, mejorando por tanto la capacidad de resolución en tiempo y efectividad.
- » Seguridad y Acceso, estableciendo procedimientos más operativos y seguros, ante el creciente aumento de la demanda de garantías de protección de las personas usuarias y de los sistemas de información y comunicaciones a los que acceden.
- » Gestión de la impresión, ampliando la gama de dispositivos relacionados con el papel, y

avanzando en el diseño del modelo de impresión de pago por uso.

- » 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, son:

- » Más de 285.000 llamadas y 152.000 tickets gestionados desde el CAU. (Un 49,80% de incremento en 2020, respecto al 2019).
- » Más de 266.000 llamadas gestionadas desde el CAU a otros organismos.
- » Un 67% de resolución de las incidencias en primer nivel. (Mejora de un 2% en 2020, a pesar de la complejidad de la atención con el Covid-19).
- » Cerca de 108.000 equipamientos microinformáticos activos gestionados. (Más de un 31% de incremento en variedad y volumen, en 2020).
- » Más de 14.000 peticiones realizadas, para la gestión de las personas usuarias. (Un 23,20% de incremento en 2020, respecto a 2019).
- » Atención a más de 3.500 empresas en procesos de Contratación Pública.



En 2020, hemos atendido a las personas usuarias de nuestros clientes, en condiciones muy especiales, motivadas por la pandemia covid-19. Desde el día siguiente al confinamiento, las personas usuarias han dispuesto de soluciones y sistemas para trabajar desde sus domicilios, que han podido ir adaptándose y mejorándose, según se establecían nuevas demandas. Por el carácter de servicios esenciales que presta EJIE, durante el confinamiento, un equipo multidisciplinar estuvo trabajando presencialmente en todo momento, centrado en dar soluciones y servicio a las necesidades de las personas usuarias, atendiendo a un mayor volumen de llamadas, en nuevos y complejos escenarios de los puestos de trabajo, con un resultado de mayor nivel de respuesta, conseguido por la gran voluntad mostrada y el buen trabajo del personal participante.

De esta forma y según demanda o necesidades, se provisionaron durante los primeros días, nuevas soluciones de videoconferencia corporativa, virtualizaciones de escritorios y de aplicaciones, accesos virtuales seguros, dispositivos móviles accesorios y portátiles, buzones de correo, datos y espacios colaborativos en nube, ... incorporando para todas estas soluciones, una gestión de la seguridad de los miles de accesos, según perfiles del personal público. También se diseñaron y desarrollaron infraestructuras y servicios, para atender a ciudadanos y empresas que requerían gestionar solicitudes de ERTEs y ayudas establecidas por el Gobierno. Para todo ello, se prepararon píldoras formativas de autoconsumo, en formato multimedia, respaldado por documentación y personal de apoyo.

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 7,81 puntos sobre 10, en los servicios prestados por EJIE.



Infraestructuras y OPERACIONES

Volumetría

	Puestos (PCs)					
	Aplicaciones	Servidores	W10 (Elkarina)	W7 (legacy)	VDI	Usuarios
EJIE	2691	2525				23358
Batera	60	3862	10392	2016	900	16905
Osakidetza	287	2237	24981	5048	0	57345
Justicia	19	534	1673	3290	60	3588
TOTAL	3057	9158	37046	10354	960	101196

	Ejie	Batera	Osakidetza	Justicia	Hezkuntza	Total
Cambios/ Despliegues	11.000	800	3.200	421	42	15.463
Entregas	70	120	57	44		291
Problemas	200	140	163	182	5	690
Incidentes	34.300	38.800	33211	1.112	3.500	110.923
Tareas	22.678	36.200	N/A	N/A	26.600	84.878





► **Movimiento de cargas virtuales de Administración General y Osakidetza a Batera.**

Como paso previo a la integración completa en Batera se ha hecho una migración “lift&shift” de todas las máquinas de los entornos legacy de Administración General y Osakidetza, lo que supone un total de aproximadamente 4.000 servidores, que ahora corren sobre nueva infraestructura moderna hiperconvergente y consolidada. Esto permite además el apagado de los entornos de virtualización antiguos con los consiguientes ahorros operativos, mantenimiento, licencias y gestión.

► **Consolidación de red SAN y Almacenamiento de Batera asumiendo las cargas de Administración General y Osakidetza.**

La red SAN que se utiliza para proveer de almacenamiento tipo bloque de forma centralizada a los servidores físicos que no son hipervisores y a los servidores legacy, se ha unificado para dar servicio desde un único entorno a todo Batera y a los entornos legacy hasta su apagado. Igualmente las diferentes cabinas de almacenamiento que servían los citados entornos también se han consolidado.

► **Dotación al servicio IaaS de capacidad de uso de GPUs para escenarios AI/ML.**

Las GPUs complementan la capacidad de proceso de los servidores estándar para tareas de cómputo especializadas que sean muy paralelizables, como son los algoritmos de inteligencia artificial y las redes neuronales. Se ha incorporado un middleware que permite presentar recursos de este tipo virtualizados tanto a servidores como a contenedores, que posibilitan correr en el CPD aplicaciones como reconocimiento para etiquetado de imágenes, traducción o tratamiento de lenguaje natural.

[INFRAESTRUCTURAS]

► **Implantación de un nuevo repositorio de *Backup* optimizado y con mecanismos antiransomware.**

En el contexto de proliferación de incidentes de ciberseguridad, en el que las campañas de *ransomware* son los ataques de *malware* mayoritarios es especialmente clave reforzar la protección de los mismos para no exponerse a una pérdida completa de datos actuales e históricos.

Se ha remodelado la plataforma de *backup* existente en Batera para incorporar medidas de protección a distintos niveles y además se ha incorporado un nuevo repositorio de almacenamiento. Este elemento por un lado se integra a bajo nivel con la citada solución de *backup* para maximizar su velocidad y eficiencia, y por otro, permite desacoplar los volúmenes de almacenamiento manteniéndolos aislados de los sistemas operativos y de los protocolos genéricos de compartición de ficheros, para reducir enormemente la superficie de exposición y proteger la integridad de los mismos en caso de un ataque.

► **Implantación de las copias remotas de los servidores de ficheros de la red de Centros Educativos.**

Se ha incorporado al ámbito del servicio de *backup* de Batera la copia de seguridad centralizada de los servidores de ficheros que residen en los diferentes centros educativos dependientes del Departamento de Educación del EJ/GV. En esta nueva modalidad, el origen de los datos es remoto a los CPD y se copian a través de líneas WAN, con unas volumetrías aproximadas de 1.200 repositorios origen en 700 ubicaciones y un volumen a proteger inicialmente de 600 TB.

► **Incorporación de nuevos tenants a Batera: Euskotren, ETS, Alokabide.**

Se ha efectuado el *onboarding* para incorporar a Batera y habilitarles como clientes para el consumo de los diferentes servicios del catálogo que corresponda, hibridado con sus entornos existentes las entidades de Euskotren, ETS y Alokabide.

[COMUNICACIONES]



► Inicio evolución red de acceso de Justicia.

Renovación de la electrónica de red, armarios de comunicaciones y cableado vertical en los Palacios de Justicia. Puesta en marcha de equipos de acceso de última generación con conexiones en equipos de cabecera a 40 y 100 gigas. Todos los equipos de acceso disponen de una conexión de 10 gigas.

► Instalación de la infraestructura necesaria para la puesta en marcha de WiFi.

► Inicio evolución WIFI de Osakidetza incorporando servicio de Cortesía.

Acopio de las controladoras Wifi y las primeras 1.000 antenas Wifi 6 para renovar la infraestructura WLAN de Osakidetza. Definición del servicio Wifi que Osakidetza e Itelazpi/EJIE ofrecerán a los usuarios de sus instalaciones definiendo Cruces como centro piloto en esta nueva experiencia.

► Migración TelefoníaIP de Aministración General e incorporación al servicio de Itzarri, Ura, BCSC.

Incorporación de toda la Administración General al servicio de telefonía de Batera. Centros que ya se encontraban en telefonía IP y centros que aún trabajaban con telefonía analógica. Además, entidades como Itzarri y BCSC se incorporan al servicio básico de telefonía y se desarrolla un Contact Center personalizado para URA.

► Implementación del servicio de Video (Bideogune).

Puesta en marcha de un servicio de Gestión de video en Osakidetza que permite realizar una gestión avanzada de video: grabación de reuniones virtuales, streaming de eventos, visualizar videos bajo demanda, formaciones, categorizar videos, integrar con herramientas externas (intranets, herramientas formativas), ...

► Definición del plan director de seguridad.

Elaboración de un Plan Director de seguridad que marcará el camino de BATERA en materia de Ciberseguridad en los próximos 4 años. Para llevar a cabo el Plan se utilizaron referencias internacionales en el modelado de la seguridad (el NIST Cyber Security Framework o la matriz MITRE ATT&CK, ...). Se definieron tanto nuevas necesidades tecnológicas como la adaptación de procedimientos internos para una correcta gestión de la Ciberseguridad.

[PUESTO TRABAJO]

► Despliegue servicio videoconferencias ZOOM.

Despliegue de un servicio de videoconferencias basada en la solución SaaS ZOOM que permite reuniones virtuales con otras personas (audio y/o video), chateos, seminarios Web, emisiones en directo,... Actualmente en uso en Osakidetza, EJIE y Administración General

► Finalización adopción Office365 y evolución W10 puesto de trabajo corporativo en Administración General.

Se termina con la migración a los servicios SaaS de Microsoft Office365 de todas las personas usuarias de la Administración General, proporcionándoles servicios *cloud* de correo electrónico, ficheros, *Teams*,... Además de comenzar con la actualización del W10 ya desplegado masivamente.

► Inicio de evolución de Puesto Trabajo de Justicia incluyendo la solución de Telelana (Escritorios virtuales, identidad segura, W10).

Despliegue de un nuevo y actualizado puesto de trabajo en Justicia, basado en la seguridad, accesibilidad y movilidad, que permite poder trabajar desde cualquier lugar de forma segura.

► Despliegue solución IDaaS de Identidad Segura.

Despliegue de una nueva solución SaaS de gestión de identidades pensado, principalmente, para el acceso seguro a servicios *cloud* y el acceso a servidores internos por parte del personal de Soporte. Permite definir múltiples factores de autenticación para confirmar la identidad real de la persona usuaria.

[SERVICIOS]

► Inicio movimiento de cargas de EUSTAT a Batera y transformación de Plataforma Oracle.

Durante el 2020 se ha acometido la implantación de un método de migración masiva de cargas del entorno legacy al entorno de consolidación de Batera para el tenant de EUSTAT con un enfoque “Lift & Shift”, a excepción de las BBDD's Oracle que han sido “transformadas” a versiones estándar de Batera (combatiendo la obsolescencia, implantando nuevas medidas de seguridad,...) Así mismo se ha construido un modelo de operación mixta de la Plataforma Oracle para posibilitar que los roles de IT de nuestros clientes mantengan parte de su autonomía.

Ambos proyectos han posibilitado que durante el último trimestre de 2020 se pudieran mover la gran mayoría de máquinas virtuales del CPD de EUSTAT y la trasformación de la visión Backend de EUSTAT en los entornos no productivos.

► Inicio Hosting AdminOrokorra: Adecuación de configuración, Optimización de la operación de Plataformas Principales y transformación de Plataformas BBDD Críticas de Admin Orokorra.

Apoyándonos en el método de migración masiva de cargas, procedimientos definidos en prueba de Concepto previa y un gran trabajo de automatización de acciones operativas de configuración y despliegue, se ha comenzado el movimiento de cargas virtuales en las que se albergan las principales Plataformas de EJGV a Infraestructura del Tenant de Admin Orokorra comenzando por dos

Aplicaciones de Negocio, Platea Tramitación (Visión Horizontal) y Trabajo (Visión Departamental) que sirven como referencia para el resto adecuando la configuración y optimizando la operación para que se realice con las soluciones de Batera.

Las Bases de Datos Oracle de los sistemas críticos se han transformado a Bases de datos nativas Batera con DR en Erandio, pero manteniendo la versión de EJGV para tener menor impacto en alcance funcional.

► Implantación de la plataforma BigData de Batera.

A lo largo del 2020 se ha implantado la solución de *BigData* albergada en Batera.

Se trata de una plataforma gestionada multitenant, securizada, que dispone de dos entornos productivos: Desarrollo y Producción, protegidos por un tercer entorno de respaldo desplegado en una ubicación diferenciada para posibilitar la continuidad del servicio en escenarios de Contingencia.

La plataforma BigData es flexible y escalable, que se adapta a las necesidades de los usuarios no solo a nivel de capacidad (almacenamiento, computación, ...) sino también a nivel de los servicios que se ofrecen desde la misma.

En la actualidad se ofrecen los siguientes servicios:

- Servicio de Eventos: Permite publicar y consumir mensajes de colas de eventos en tiempo real.
- Servicio de Ficheros: Permite almacenar y recuperar datos de cualquier tamaño y en cualquier momento.
- Servicio de Búsqueda: Permite indexar y analizar en tiempo real grandes cantidades de datos de manera distribuida.
- Servicio de Tabla: Permite almacenar información no estructurada, mensajes de colas y otros eventos de manera segura, confiable y distribuida.



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 2020 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 2020 más de un 6% con respecto al año 2019, 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 prin-

cipal 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 (2019 / 2020)

Ventas: 124,4 / 132,2 Millones €

Otros Ingresos: 3,6 / 2,2 Millones €

Gastos: 128 / 134,4 Millones €

- Compras servicios informáticos:	76,4 / 73,6 Millones €
- Gastos de personal:	13,5 / 14,6 Millones €
- Otros gastos de explotación:	31,6 / 39,9 Millones €
- Amortizaciones:	6,5 / 6,3 Millones €

Total Activo: 64,3 / 56,4 Millones €

Inmovilizados: 13,5 / 14,4 Millones €

- Intangible (Licencias):	2,9 / 3,0 Millones €
- Equipos informáticos (Servidores):	7,5 / 8,7 Millones €
- Resto Inmovilizado:	3,1 / 2,7 Millones €

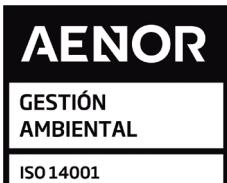
Fondos Propios: 15,5 / 15,5 Millones €



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

*Euskadi,
bien común*



GA-2021/0006



SST-0124/2017



GE-2017/0035



ES116612-1



ES116634-1



ES116456-1



Q-epea
ZERBITZUEN KARTAK
CARTAS DE SERVICIOS 2019-2021



ZILARREZKO AINTZATES PENA



KUDEAKETA AURRERATUAAREN KLUBA
CLUB DE LA GESTIÓN AVANZADA

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

945 017 300
ejie@ejie.eus
www.ejie.eus