

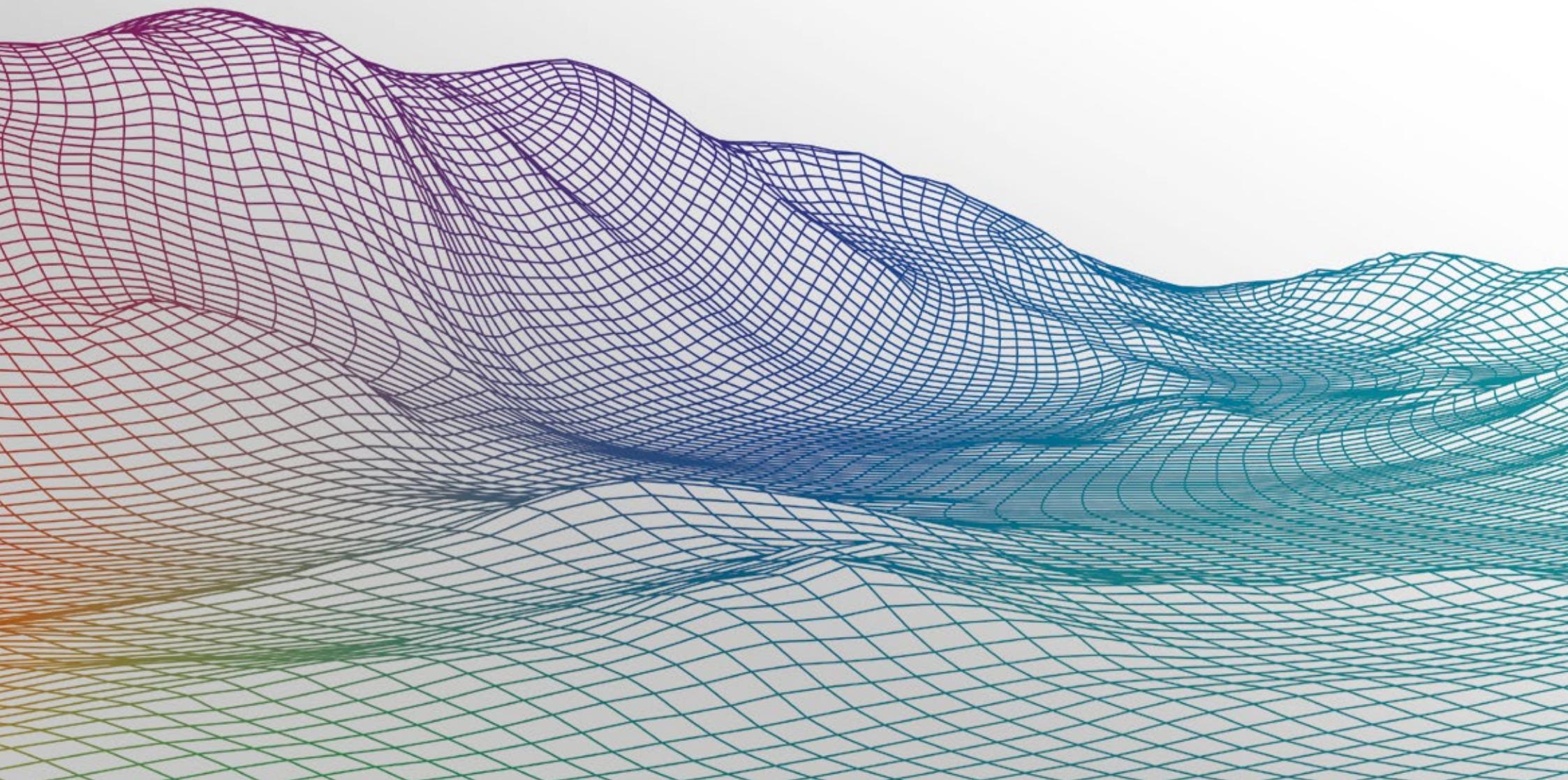
MEMORIA

2021

TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA
EL BIEN COMÚN



Eusko Jaurlaritzen
Informatika Elkartea
Sociedad Informática
del Gobierno Vasco
30^{aniversario}



El año 2021 ha sido un año en el que la actividad de EJIE ha venido marcada por la Pandemia, si en 2020 tuvimos que afrontar el reto de la crisis sociosanitaria y económica, en 2021 hemos tenido que esforzarnos en atender a los retos que nos están ayudando a superar esa crisis. Proyectos que van desde la vacunación masiva, las citas previas, el pasaporte Covid, hasta la puesta en marcha del nuevo sistema económico financiero del Gobierno, entre muchos otros. Han sido retos en los que desde EJIE nos hemos involucrado y hemos ayudado al Gobierno Vasco a ofrecer los mejores servicios a la ciudadanía.

En este año, también ha sido importante la aprobación del PETIC, el plan estratégico que desde el Gobierno Vasco va a ser utilizado como guía tecnológica en los próximos años. 2021 ha sido el primer año donde en el desarrollo del DECRETO 36/2020, del Modelo de Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, hemos tenido un encargo de servicios recurrentes por parte del Consejo de Gobierno. Este encargo ha sido la piedra angular sobre la que se asentarán las relaciones entre el Gobierno Vasco y EJIE en el futuro.

Además de todo ello, hemos seguido avanzado tanto en nuevos servicios a ofrecer a nuestros clientes, como en el número de los mismos. Seguimos avanzando en nuestra misión, la de ser el órgano gestor tecnológico del Gobierno Vasco que facilita la digitalización de los servicios públicos, y garantiza la calidad, seguridad y continuidad de las tecnologías de la información y la comunicación que los soportan. Avanzamos en nuevas capacidades como la ciberseguridad, con mayores recursos en innovación e infraestructuras seguras.

Y todo ello ha sido posible, gracias a las y los profesionales de EJIE y de todas y todos los colaboradores que nos acompañan, quienes han sido capaces de hacerle frente a todos estos retos adaptándose a las nuevas circunstancias, trabajando en modo digital, enfocándose en los resultados y en el servicio. Voy a terminar estas líneas recordando a la parte social de EJIE, juntos hemos podido acordar un nuevo Convenio Colectivo, un convenio que desarrolla dos temas muy importantes y creo que es pionero en nuestro ámbito, el teletrabajo y la desconexión digital. Quiero agradecer, para finalizar, el esfuerzo que toda EJIE ha hecho este año para que podamos seguir siendo referentes tecnológicos y de servicio en Euskadi.

Eskerrik asko denori.



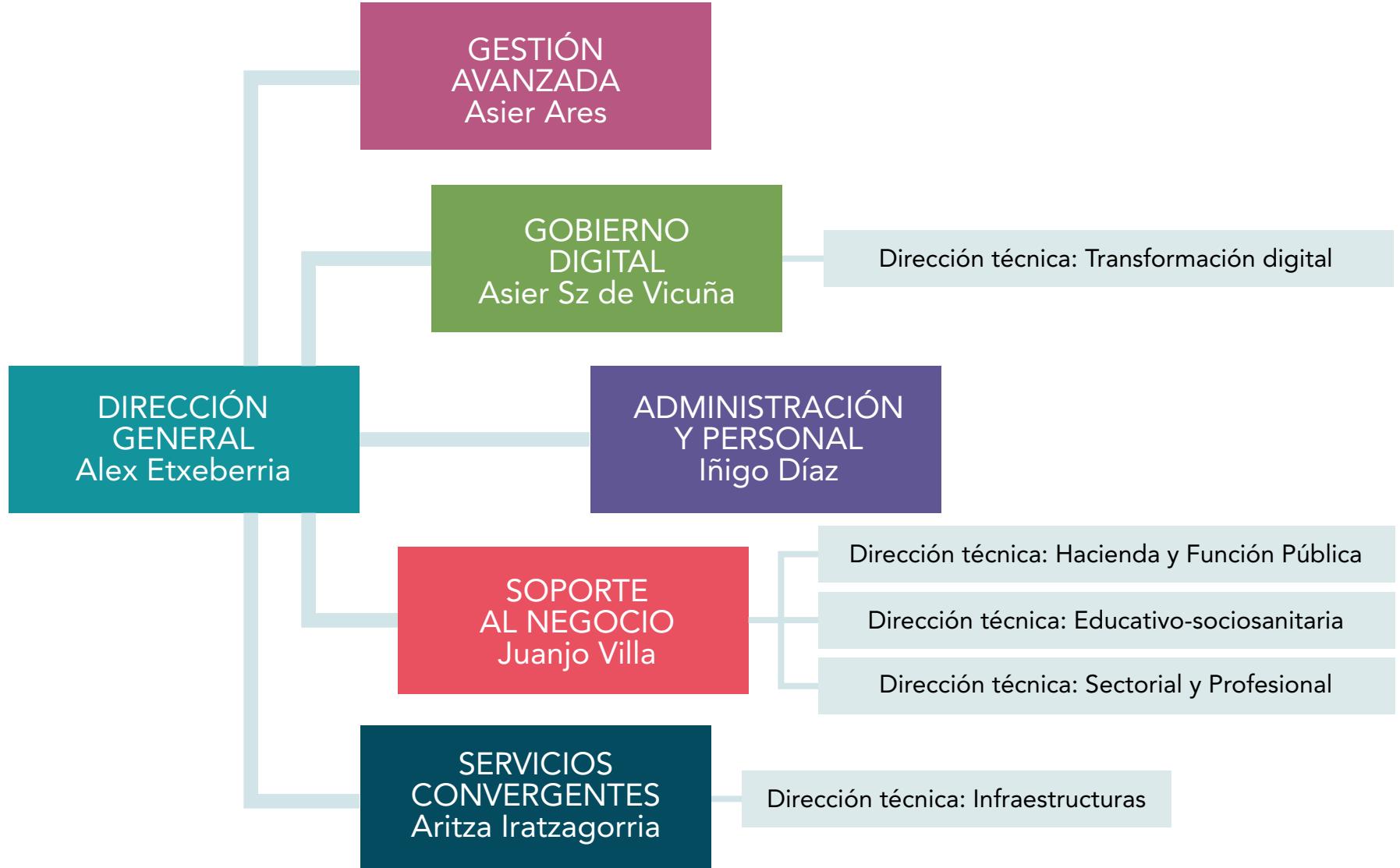
ALEX ETXEVERRIA ARANBURU

Director gerente de EJIE

ÍNDICE

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	<hr/> pag. 06
GESTIÓN AVANZADA	<hr/> pag. 08
Reflexión estratégica	
Planificación estratégica	
Nuestro modelo de gestión de calidad	
Política de calidad	
Nuestro compromiso social	
Plan de acción para la sociedad 2021	
Seguridad, continuidad y privacidad en EJIE	
Imagen y comunicación	
Política lingüística	
GOBIERNO DIGITAL	<hr/> pag. 16
ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS HUMANOS	<hr/> pag. 22
Plan de comunicación interna	
Plan de formación anual	
Plan de evaluación del desempeño	
Plan de actuación en materia de igualdad de EJIE	
Plan de seguridad, salud y bienestar en el trabajo	
Acuerdos con el comité de empresa	
Plan de acogida	
SOPORTE AL NEGOCIO	<hr/> pag. 28
Servicio de atención al usuario	
Dirección técnica educativa y sociosanitaria	
Dirección técnica hacienda y función pública	
Dirección técnica sectorial y profesional	
SERVICIOS CONVERGENTES	<hr/> pag. 36
Innovación y vigilancia tecnológica	
EVENTOS Y NOTICIAS	<hr/> pag. 42
Premios y candidaturas 2021	
ASPECTOS ECONÓMICOS RELEVANTES	<hr/> pag. 46

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



GESTIÓN AVANZADA



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

EJIE es el órgano gestor tecnológico del Gobierno Vasco que facilita la digitalización de los servicios públicos, y garantiza la calidad, seguridad y continuidad de las tecnologías de la información y la comunicación que los soportan.

VISIÓN

Nuestro sistema de gestión permitirá desplegar los servicios TIC requeridos por el Sector Público Vasco mediante un completo catálogo de servicios y unos niveles de servicio avanzados, con un equipo profesional competente y saludable, manteniendo nuestro compromiso con la sociedad y desplegando la innovación en todos los procesos y servicios de la organización

VALORES

Respeto a las entidades cliente y las personas usuarias



ORIENTACIÓN A CLIENTES



CALIDAD



SEGURIDAD



INNOVACIÓN

Respeto a las personas que componen la organización



COMPROMISO



IDENTIDAD



IGUALDAD



TRABAJO EN EQUIPO

Respeto al entorno social



EUSKERA



COLABORACIÓN

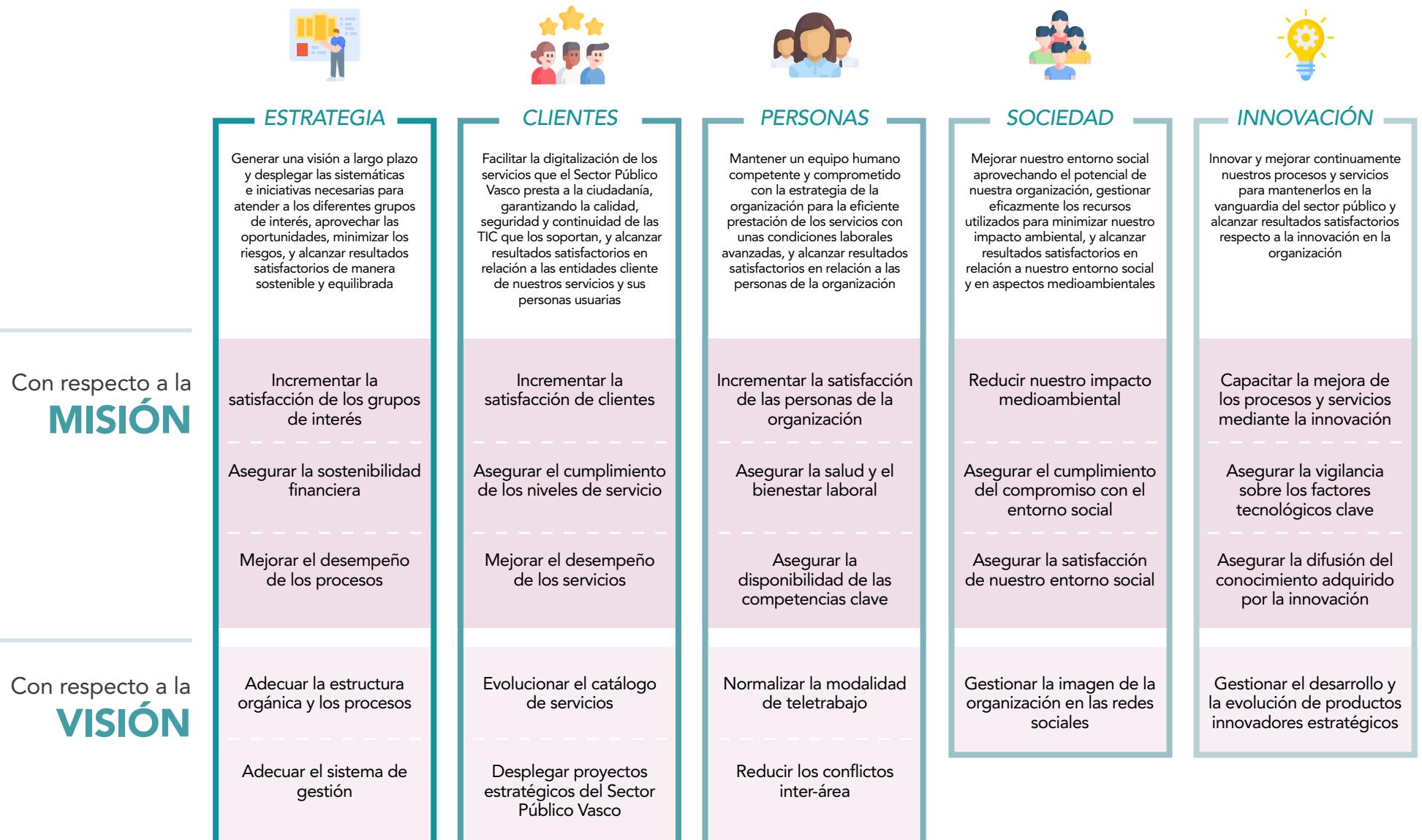


SOSTENIBILIDAD



TRANSPARENCIA

Planificación ESTRÁTÉGICA



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 Calidad del servicio y con el proceso de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad SGiQ.

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

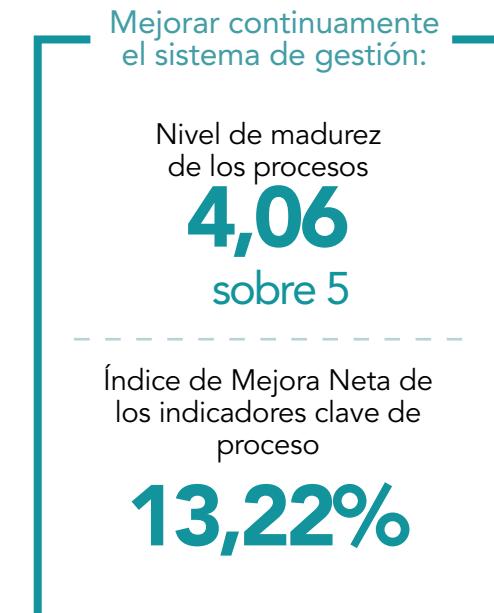
■ CUMPLIR LOS REQUISITOS APLICABLES:

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 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 2021:



Nuestro **COMPROMISO SOCIAL**



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.

En base a este principio, EJIE se ha comprometido a:

- 01** Reducir el impacto de nuestra actividad en el entorno mediante la implantación y certificación de un exigente sistema de gestión ambiental y energético.
- 02** 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.
- 03** 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.
- 04** Facilitar el uso del euskera en las relaciones de la ciudadanía con la administración.
- 05** Apoyar las vocaciones STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas), especialmente, las relacionadas con la Informática y las Telecomunicaciones entre las personas jóvenes de Euskadi.

Si bien esta actividad tiene un frente bastante amplio, nuestro compromiso se va a centrar en los años venideros en el siguiente 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 acción **PARA LA SOCIEDAD 2021**

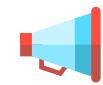


Se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:



UNIVERSIDADES Y CENTROS EDUCATIVOS

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).



EVENTOS DEL SECTOR TIC

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).



PROMOCIÓN DEL SECTOR TIC

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).



PROMOCIÓN DE LA INNOVACIÓN Y LA GESTIÓN AVANZADA

Participación en organizaciones y grupos de trabajo para la promoción de la innovación y la gestión avanzada (Euskalit, Innobasque, itSMF, Q-epea).



CLUB DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN AVANZADA

Participación en el Club de Gestión Avanzada y otras actividades de evaluación (Premios A, Contrastes externos, Kudeabide, Cartas de servicios).



PORTAL DE TRANSPARENCIA

Mantenimiento del portal de transparencia de EJIE.



INSERCIÓN LABORAL

Formación en el ámbito tecnológico a colectivos con riesgo de exclusión colaborando con asociaciones de personas con discapacidad física, intelectual y diversidad funcional para fomentar su autonomía y formación en tecnología a la ciudadanía vasca para la inserción laboral y el apoyo al emprendimiento.

Seguridad, continuidad Y PRIVACIDAD EN EJIE



EJIE tiene tanto en los compromisos de la Dirección como en sus líneas estratégicas mantener y mejorar su Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) basado en el estándar internacional ISO 27001, así como asegurar el cumplimiento de las leyes, decretos y normativas que le son de aplicación, tanto como organización así como en su papel de proveedor tecnológico de la Administración Pública Vasca.

Los principios en los que se basa son:

■ SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Velar por la disponibilidad, integridad, confidencialidad, trazabilidad y autenticidad de toda la información que genera, custodia y/o gestiona, tanto propia como de sus clientes y proveedores, así como de los servicios y sistemas informáticos que la soportan.

■ GESTIÓN DE LOS RIESGOS

Garantizar que las medidas de seguridad organizativas, normativas, contractuales, operativas y tecnológicas que se aplican son proporcionales a la criticidad de la información y a los riesgos que afectan a los servicios y sistemas informáticos que la soportan, protegiéndolos apropiadamente y manteniendo un adecuado balance entre coste y beneficio

■ GESTIÓN DE LOS INCIDENTES DE SEGURIDAD

Asegurar que los incidentes que afecten a la seguridad o continuidad de los servicios prestados y/o de los sistemas informáticos que los soportan se gestionan y resuelven de manera eficaz, de modo que no se vuelvan a repetir

■ CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS

Garantizar que los servicios ofrecidos se van a poder seguir prestando incluso en caso de que un incidente grave pueda llegar a provocar disfunciones en los mismos

■ CULTURA DE LA SEGURIDAD

Velar por que la seguridad de la información forme parte de la cultura de la organización, de forma que todo el personal entienda, acepte y aplique las directrices de seguridad de manera responsable

■ POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Cumplimiento de las exigencias que, de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 abril de 2016, dando a conocer el modo en que EJIE recaba, trata y protege los datos de carácter personal de las personas que acceden o hacen uso de sus servicios

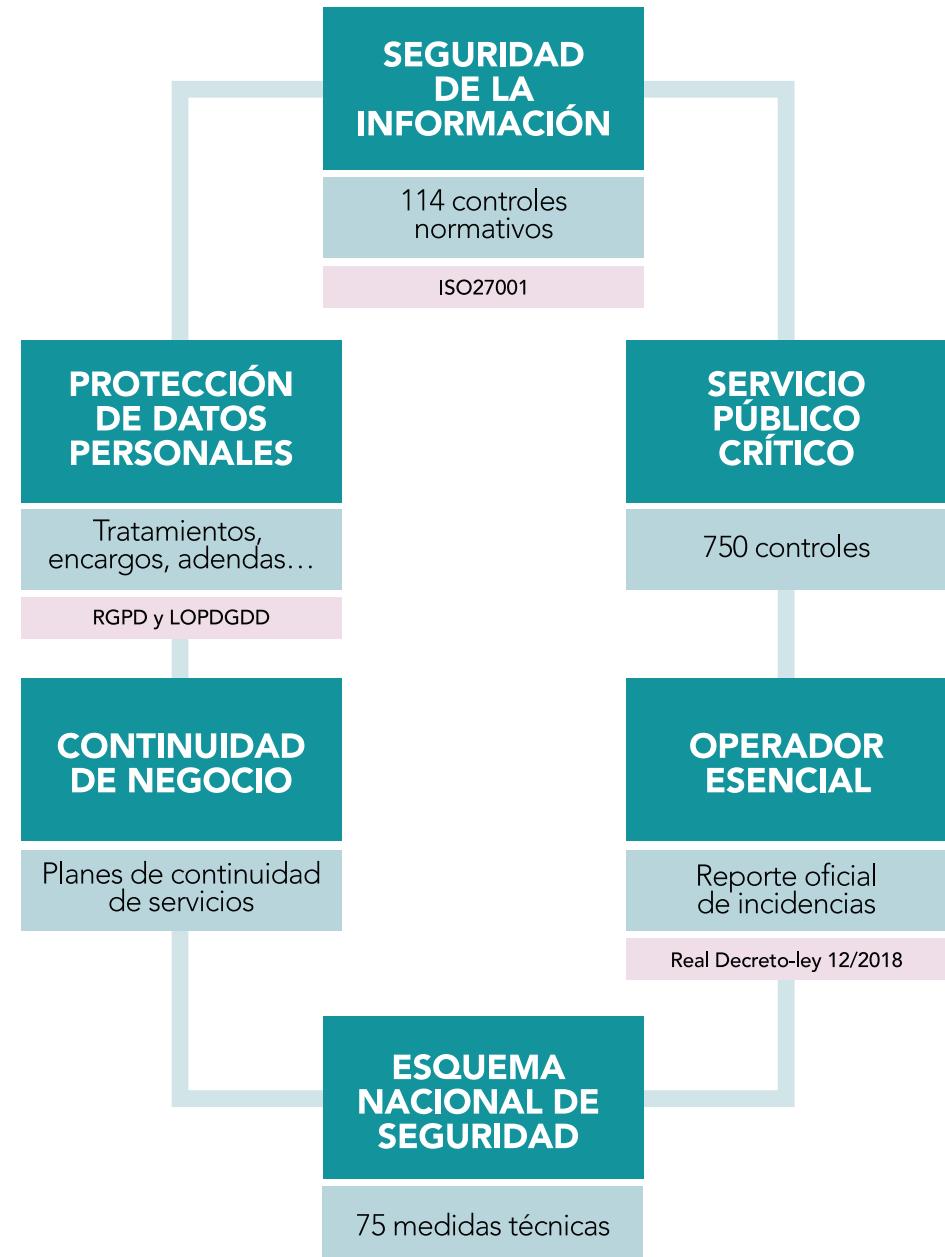


Imagen y COMUNICACIÓN



Durante el año 2021 EJIE decidió abrir al público las redes sociales de la organización desde donde conectará con la sociedad.

La presencia de EJIE en las redes sociales pretende ayudar a esta sociedad a reforzar la notoriedad y la imagen de marca dentro de la Administración Pública y convertirse, al mismo tiempo, en una herramienta de trabajo interna para promocionar el servicio desarrollado hacia el resto de la sociedad, de una manera muy sencilla y rápida.

Con la puesta en marcha de los perfiles en las principales redes sociales existentes, EJIE quiere ofrecer por una parte una mayor visibilidad de la organización y al mismo tiempo acercar el trabajo desarrollado al conjunto de la ciudadanía aumentando los canales de comunicación con los grupos de interés.

De igual modo, la puesta en marcha de las Redes Sociales de EJIE permitirá obtener información relevante para su análisis interno, pudiendo monitorizar las conversaciones que se generen alrededor de la organización.

Repositorio de medios digitales

Por otra parte durante el 2021, se procedió crear abrir a la organización un repositorio de medios digitales que alberque aquellos elementos más relevantes para la imagen y comunicación de la organización:

Fotografías
Logotipos
Vídeos corporativos
Tipografías
Manual uso marca
...



SÍGUENOS - SUSCRÍBETE - COMPARTE



FACEBOOK

www.facebook.com/EJIE-109647180692963



TWITTER

twitter.com/EJIE_eus



INSTAGRAM

www.instagram.com/ejie_eus/



LINKEDIN

www.linkedin.com/company/885345



YOUTUBE

www.youtube.com/channel/UC3YblqYhizimdH8Ex_A0-pw

Proceso de Imagen y Comunicación

Además para dar soporte a toda la actividad del área, se incorporó al Sistema de calidad de EJIE, la primera versión del Proceso de Imagen y comunicación que gestiona las diferentes actividades del área:



Política LINGÜÍSTICA



En el plan de gestión del euskera 2021, como en años anteriores, EJIE ha trabajado en dos ejes fundamentales: la lengua de servicio y la lengua de trabajo. Aunque en una empresa como EJIE la primera es muy importante, en este campo hay mucho trabajo hecho y el uso del euskera se garantiza en casi todas las situaciones. Por eso, se ha seguido la atención sobre todo en el idioma de trabajo.

De todas formas, de cara a la relación con los clientes, como todos los años, se ha repasado el contenido de la web y se han traducido dos documentos al euskera. Además, se han realizado dos acciones de formación orientadas a la mejora de la calidad del uso del euskera: la relativa al traductor neuronal y la de consejos para corregir errores habituales. En la primera se realizaron 2 sesiones en las que participaron un total de 81 personas. La sesión de errores habituales, dirigida a personas de nivel B2 o superior, se dividió en 3 sesiones en las que participaron 21 personas.

Como se ha dicho arriba, el plan se ha centrado sobre todo en la lengua de trabajo, y especialmente en la comunicación interna y en las herramientas de trabajo. Como acciones principales, se encuentran los objetivos de mejora establecidos en los departamentos. Se ha realizado en 4 grupos un diagnóstico de la situación actual y una reflexión sobre las acciones para mejorarla: Educación, Salud, Gobernanza y Platea. En estos grupos se han definido los objetivos de los diferentes niveles (compromiso de usar euskera en los escritos informales, de hablar euskera oralmente entre algunos compañeros) y la periodicidad con la que van a realizar el seguimiento de los objetivos.

Además, por primera vez se ha medido el uso del euskera en los emails habituales, se ha recuperado el berripapera Gure Artean en su versión digital, se ha organizado el día del euskera, se han publicado "pilulas" semanales y se han puesto en marcha tertulias de media hora, Berriak berri, los jueves.

Entre las no realizadas, la que más impacto tiene en el plan de gestión es la no aprobación del Plan Estratégico del Euskera. Tampoco se ha aprobado el decreto que maneja el Gobierno Vasco, lo que supone retrasar y dificultar la aprobación del Plan Estratégico de EJIE.

Los principales retos de cara al próximo año serán, entre otros:

- SEGUIMIENTO Y DIFUSIÓN DE LOS PLANES DE MEJORA DEPARTAMENTALES.
- ORGANIZACIÓN DE OTRAS DOS SESIONES FORMATIVAS.
- PARTICIPACIÓN EN EUSKARALDIA.



GOBIERNO DIGITAL



En las gráficas siguientes se recoge la evolución de los principales indicadores de uso de los servicios electrónicos a través de la plataforma del Gobierno Vasco – PLATEA -- durante el año 2021.

Durante el año 2021, apoyándonos en los métodos de migración masiva de cargas del datacenter de Batera, definidos en las pruebas de concepto realizadas previamente, se han completado la migración de las herramientas e infraestructuras comunes de Administración Electrónica (Tramitación electrónica en la sede electrónica – Platea Teletramitación; Herramientas de gestión de tramitación electrónica del personal público – Tramitagune; Sistema integral de gestión documental – sistema de información de gestión de contenidos documentales – dokusi) a la infraestructura del nuevo Datacenter.

Esta migración facilita, además de la escalabilidad que requiere el progresivo incremento en el uso de estas infraestructuras y de la rentabilización de la propia disposición de Batera, la simplificación en la explotación y en el mantenimiento evolutivo (renovación tecnológica) de la plataforma Platea.

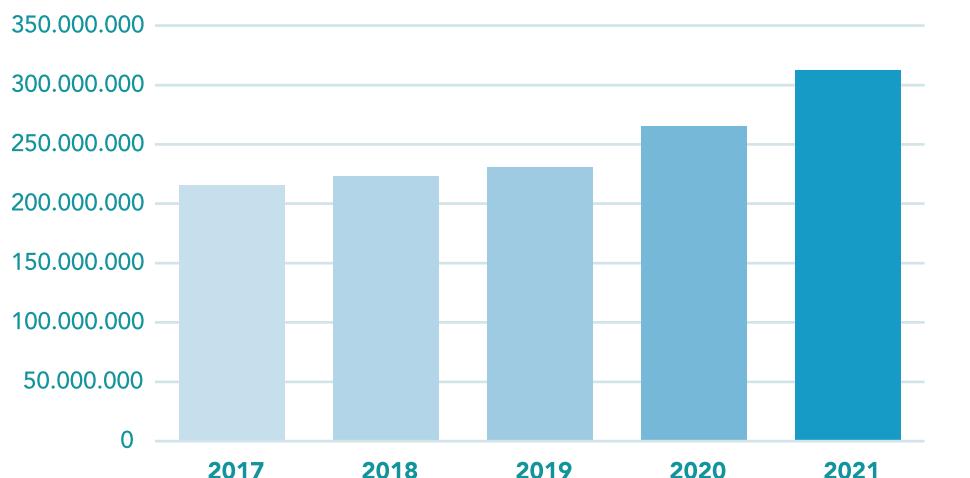
En lo referente a la infraestructura de www.euskadi.eus, además de migrar la infraestructura a Batera, se ha trabajado intensamente en modernizar las aplicaciones que la componen, lo que implica una re-ingeniería tecnológica de las mismas para ejecutarlas en entornos de Contenedores obteniendo una mayor resiliencia a picos de demanda y simplificando la operación de los sistemas de información de Platea Web. En 2021 se han desplegado ya en la infraestructura de contenedores muchos de los componentes (Gestor de Portales, Etiquetas de Catalogación, Directorio,...) y se ha comenzado a trabajar con el Gestor de Contenidos. Además, se ha creado un nuevo entorno en Batera en el área de Convergencia que inicialmente va a ser utilizado por la iniciativa de evolución del portal de la Administración de Justicia, www.justizia.eus, pero que a medio plazo va a dar servicio a toda la presencia web de la Administración del Gobierno Vasco y su sector público.

En este ámbito es destacable el proyecto de renovación de la web www.euskalmet.euskadi.eus. Se ha actualizado completamente la web www.euskalmet.euskadi.eus que se ha construido en base a los datos abiertos. Es decir, se ha invertido el paradigma tradicional y en primer lugar se han abierto los datos y en base a estos se ha re-construido y renovado la web.

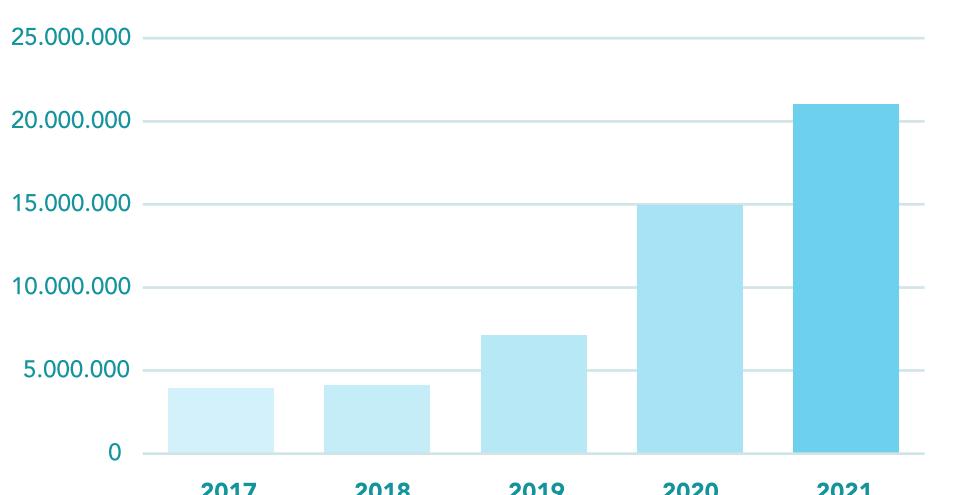


DATOS DE VISITAS A WWW.EUSKADI.EUS, DATOS DE VISITAS A LA SEDE ELECTRÓNICA DEL GOBIERNO VASCO Y DATOS DE USO DE NIRE KARPETA – MI CARPETA

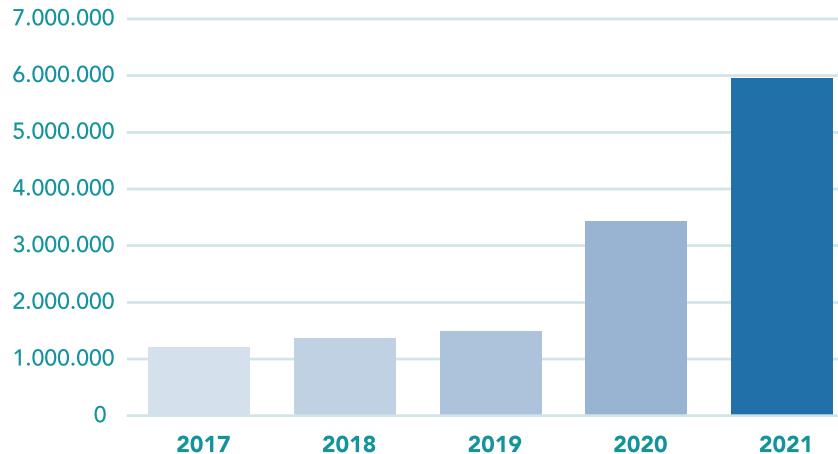
Euskadi.eus



Sede electrónica



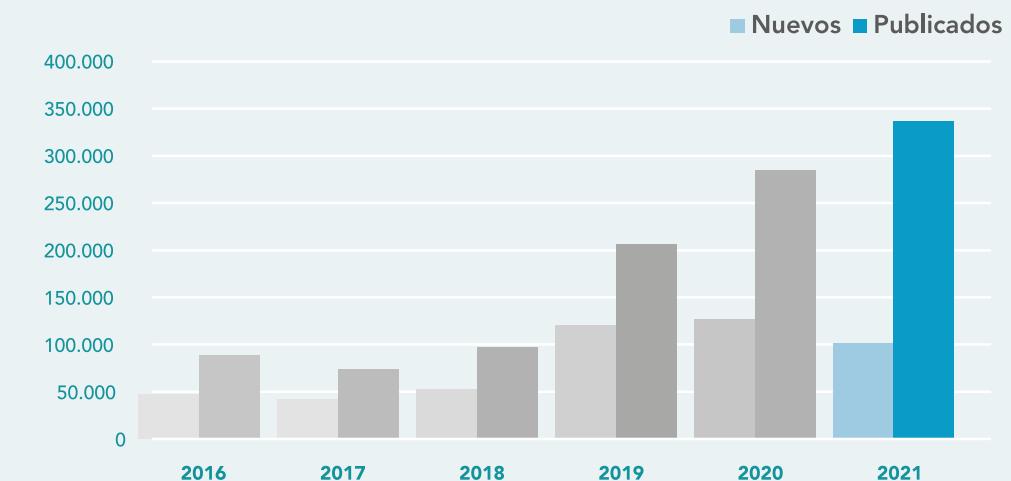
Nire karpeta



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



Número de contenidos gestionados en red de portales www.euskadi.eus



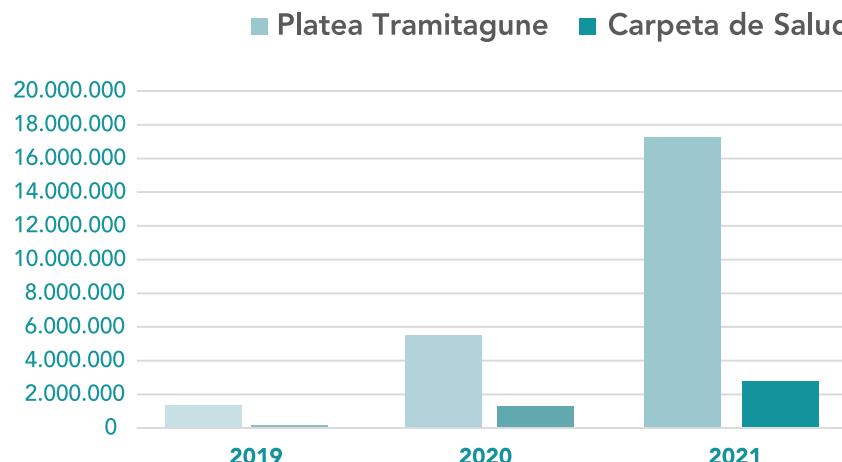
Número de notificaciones electrónicas realizadas en la sede electrónica de www.euskadi.eus



Uso de la intermediación de datos entre Administraciones vascas a través de la **Plataforma de Intermediación de Datos - NISAE**

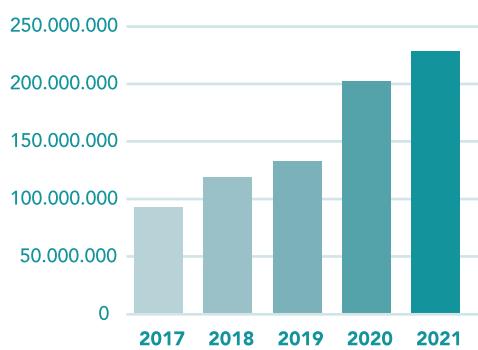


Número de operaciones de identificación y firma electrónicas por parte de la ciudadanía

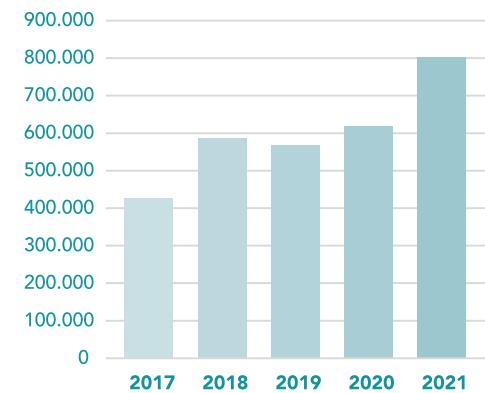


Pasarela de Pagos de la Administración vasca

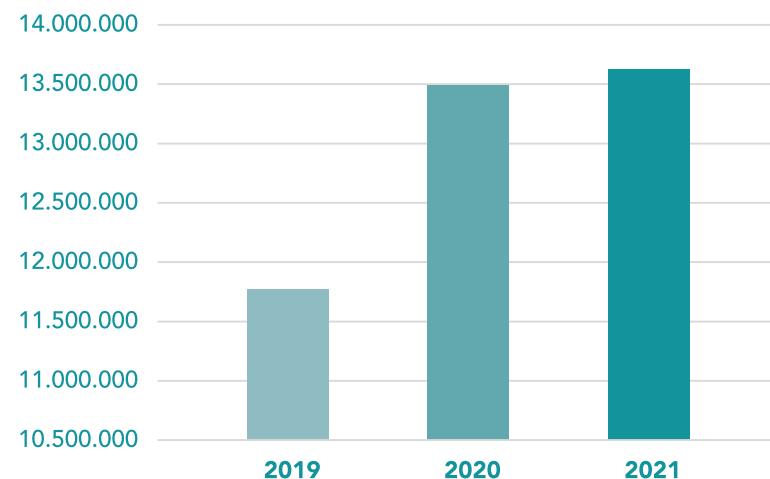
Importe total



Número de operaciones



Número de operaciones de firma electrónica en la plataforma Platea Tramitagune





Innovación Y VIGILANCIA TECNOLÓGICA



VIGILANCIA TECNOLÓGICA: BUSCANDO EL NORTE

Conocer las alternativas para estar preparados para el futuro

Para llegar al destino es de vital importancia marcar un rumbo. El rumbo ayuda en la orientación del camino y el rigor aporta las herramientas necesarias para que no perderse en el camino. En EJIE la vigilancia tecnológica es un proceso más dentro del plan director de gestión avanzada de la compañía. En esencia se trata de una actividad definida, organizada, planificada, gestionada y medida con sus metas e indicadores.

La búsqueda de tecnología habilitadora se encuentra incorporada en las instrucciones genéticas de nuestro ADN. Las aves se preparan para las fases migratorias y nosotros nos preparamos buscando tecnologías con el objetivo de fijar el norte que nos marca la innovación. Hemos interiorizado la importancia de acertar y fallar rápido. Somos la garza que siente la cercanía del invierno y necesita actuar ante la implacable realidad del "Tempus Fugit".

RUMBO DEL 2021

*Sin darnos cuenta nos estamos convirtiendo en una sociedad cada día más digital. Somos digitales en el ocio, las relaciones sociales y como no; en nuestro desempeño laboral.
Y parafraseando a Jon Maia:*

*"digital bihurtu den kantu bat gara"
"Somos una canción que se ha convertido en digital"*

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

■ VOTO ELECTRÓNICO.

No es casualidad que determinados actos se sigan realizando en presencial. El voto en la actualidad es una de estos casos. Para poder prestar el derecho al voto de forma digital sería necesario garantizar aspectos como la veracidad del acto, integridad del voto, trazabilidad del proceso, etc. Se ha realizado tanto un acercamiento a la tecnología como al marco regulador existente.

■ ANONIMIZACIÓN.

Resulta tan importante disponer de datos como poder hacer uso de los mismos. Los datos con riqueza normalmente incorporan características de las personas que las generaron; bien porque incorporan su identidad (nombres, apellido, DNI) o bien porque describen sus actos vitales. Pero aún así, la Inteligencia Artificial necesita esos datos para poder "aprender" de esos datos construyendo herramientas de ayuda como puede ser la detección temprana de enfermedades o el diagnóstico de problemas. La anonimización es la tecnología que posibilita la detección de datos personales y sustitución de los mismos manteniendo la coherencia del contenido consiguiendo datos usables que garanticen la protección del individuo al que corresponden.

■ CONTROL REMOTO VÍA 5G.

Las diferentes generaciones de tecnología de red (2G, 3G, 4G...) ha aportado al móvil características nuevas. En concreto, el 5G une de las cosas que aporta es una latencia baja y garantizada. La latencia es el tiempo de respuesta de una operación que implica el uso de la red. ¿Qué sucede cuando hablamos por internet con zonas donde no hay buena conexión de datos? La falta de sincronización entre los hablantes hace que las conversaciones se vuelven complicadas. Pues en el caso en el que las comunicaciones se realizan de forma autónoma entre máquinas el caos es todavía mayor. Es esta prueba de concepto se ha probado a mover un brazo robótico conectado vía 5G con un control remoto desde distintas ubicaciones físicas.

■ MEDICIÓN DE CO₂ USANDO IOT.

El coronavirus nos ha enseñado la importancia de tener un aire saludable a nuestro alrededor. No somos conscientes pero las salas de reuniones tienden a congestionarse por la mera acción de la respiración. El CO₂ se mide en partículas por millón y un aire de baja calidad nos influye negativamente. Lo bueno es que se trata de un problema de fácil solución: algo tan simple como la ventilación que puede realizarse abriendo una puerta o una ventana. Pero, ¿cómo me entero de que hay un problema? Se han desplegado sensores de medición de CO₂ en zonas comunes que usan la red LoRa suministrada por Itelazpi con el fin de disponer un semáforo de colores.

FUTUROS PROYECTOS



■ ACTIVACIÓN DE SEGUNDA FACTOR MEDIANTE BIOMETRÍA EN OPERACIONES DE CENTRO DE ATENCIÓN USUARIO:

Aportación de teléfono móvil de forma segura mediante el uso de la videocámara para la presentación del carnet de identidad

■ CONTROL DE PETICIONES USANDO ISTIO EN SERVICIOS PÚBLICOS:

Control de las peticiones estableciendo niveles de servicio para por ejemplo control de abuso desde ips concretas; x peticiones por minuto.

■ HERRAMIENTAS DE CONTROL DE SERVICIOS GENERALES:

Evolución hacia la digitalización de las soluciones energéticas y de climatización del datacenter.

■ INCORPORACIÓN DE TRANSCRIPCIÓN Y SÍNTESIS EN ITZULI:

Incorporación de la funcionalidad Speech2Text (transcripción) y Text2Speech (síntesis) en Itzuli.

■ WALLET DIGITAL:

Exploración de las credenciales digitales en el ecosistema del móvil basado en el estándar DID.

■ SISTEMA DE APORTACIÓN AUTOMÁTICA DE DOCUMENTOS:

Incorporación de procesamiento de lenguaje natural en procesos en el departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes.

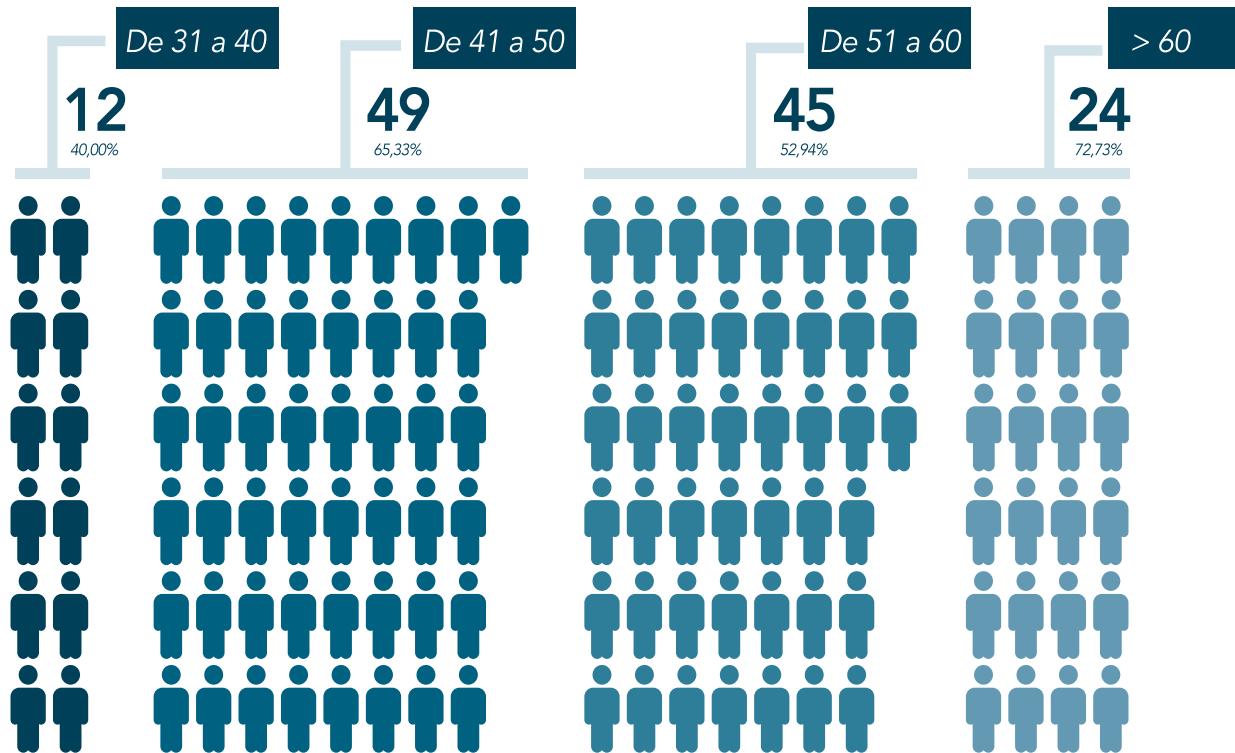
ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

Plantilla a
31-12-2021

HOMBRES

130

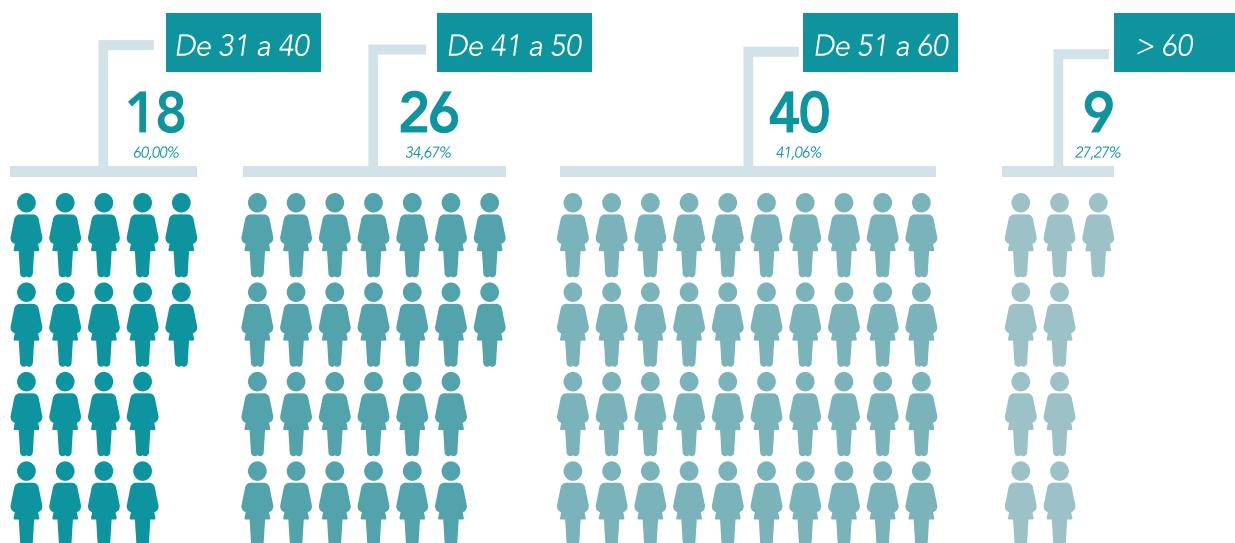
58,30%
TOTAL



MUJERES

93

41,70%
TOTAL



Plan de **COMUNICACIÓN INTERNA**



Cumplimiento del
93,55%

de las actividades planificadas
en el mismo.

Plan de **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**



Cumplimiento del
18 personas
10 mujeres y 8 hombres

Lo que supone que un **9,5% de la plantilla** objeto de evaluación, ha promocionado profesionalmente por cambio de nivel retributivo o perfil profesional, en este proceso.

Plan de **FORMACIÓN ANUAL**



1044 asistentes

46,55% mujeres
53,44% hombres

Media horas de formación
por persona

30,16 horas

68 acciones
formativa

Total horas de formación
6.286 horas

50% mujeres
50% 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 39.075,19€, además de obtención de ayudas adicionales a la financiación del mismo concedidas por **HOBETUZ**.



Plan de ACTUACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD DE EJIE



El seguimiento del V Plan de Igualdad (2021-2023) indica que el grado de ejecución del plan a 31-12-2021 es del:

41,93%

Se han realizado 12 de las 16 actividades planificadas durante el año 2021, incluyendo actividades continuas, destacado entre otras las siguientes:



Durante el año 2021 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, así como reportando buenas prácticas en materia de igualdad.

- La relacionada con la elaboración de una propuesta en **materia de teletrabajo**.
- La relacionada con la revisión del documento de sugerencias para un mayor respeto a las necesidades de conciliación de las personas de eje y analizar específicamente las medidas existentes para garantizar la asistencia a la formación por personal con medidas de conciliación y proponer, en su caso, mejoras a las mismas.
- Las relacionadas con la impartición de formación en materia de igualdad tanto a la globalidad de la plantilla en lenguaje no sexista, como a personas con roles específicos como la asesoría confidencial en materia gestión de conflictos y de tratamiento de supuestos de acoso, como a todas las personas con rol de liderazgo en la organización sobre liderazgo con perspectiva de género.
- Las relacionadas con mantenimiento del registro retributivo y el análisis de la brecha salarial conforme a la herramienta elaborada a tal fin en la red baisarea
- Las relacionadas con la definición de nuevo indicadores para su incorporación a futuros estudios diagnóstico.
- Las tendentes implantar nuevas buenas prácticas y mantener otras ya implantadas en planes de igualdad anteriores, relacionadas con el proceso de gestión de personas en ámbitos tales como comunicación interna, formación, selección de personal, así como la de garantizar la perspectiva de género en cualquier revisión del proceso de gestión de personas y/o sus procedimientos.
- Las tendentes a implantar nuevas prácticas y mantener otras ya implantadas en planes de igualdad anteriores, relacionadas con el sistema de seguridad salud y bienestar en el trabajo y más en concreto con el plan de movilidad, las evaluaciones de riesgos laborales, el programa de promoción de la salud mental, el programa de prevención de lesiones músculo esqueléticas, el programa de prevención de riesgo cardiovascular, la elaboración de la encuesta de riesgos psicosociales, el mantenimiento de indicadores desagregados por sexo en materia de salud, las analíticas de vigilancia de la salud, el procedimiento de coordinación de actividades y cualquier modificación del propio sistema de seguridad, salud y bienestar en el trabajo.
- Las tendentes a mantener las buenas prácticas ya implantadas en planes de igualdad anteriores, en cuanto a la inclusión de cláusulas para promover la igualdad, a la inclusión de cláusulas de igualdad específicas en la contratación de servicios de selección de personal y las encaminadas a garantizar que la perspectiva de género sea tenida en cuenta en cualquier modificación del proceso de contratación.
- La encaminada a garantizar el cumplimiento de la circular 03-2018 de la dit.
- La tendente a garantizar que la perspectiva de género sea tenida en cuenta en cualquier revisión del catálogo de servicios.
- Las relacionadas con la difusión del V plan de igualdad.
- La relacionada con mantener el reconocimiento como entidad colaboradora.
- La relacionada con garantizar el principio de igualdad de mujeres y hombres en futuras revisiones de los estatutos sociales.
- La relacionada con la evaluación de resultados en el cuestionario anual de evaluación de resultados realizado por emakunde.
- La elaboración de una propuesta de indicadores estratégicos relacionados con la igualdad en futuros planes estratégicos, así como garantizar la perspectiva de género en planes estratégicos y planes de gestión.
- La relacionada con la difusión interna de los proyectos en los que participa eje relacionados con igualdad de género.
- La tendente a promover la participación activa de eje en baisarea, mediante asistencia a asambleas, participación en grupos de trabajo y reporte de buenas prácticas.
- La tendente a garantizar que la perspectiva de género sea tenida en cuenta en cualquier revisión de políticas o del código de conducta.

Plan de **SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO**



Realizadas **30** de las 38 actividades previstas para 2021 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 a Covid 19.

Entre las actividades realizadas, destacan las siguientes:



Durante el año 2021 se ha producido un accidente in itinere sin baja médica y el índice de absentismo por enfermedad se ha situado en el 2,28%.

- La obtención de la recertificación en la norma ISO45001
- 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 40 personas (22 mujeres y 18 hombres), con una alta eficacia, al reducirse o mantenerse el riesgo cardiovascular en el 100 % de las personas participantes, al reducirse en un 73,33% de las personas participantes las molestias musculo esqueléticas y al alcanzarse una grado de satisfacción del 100% en el programa de bienestar psicológico y emocional.
- Actualizar (versión 19 en 2021) e implantar un plan de contingencia ante el riesgos de exposición a Coronavirus, con un conjunta 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 80 hitos de comunicación y un total de 28 reuniones del Comité de Seguridad y Salud Laboral.
- Mantenimiento y mejora del procedimiento de coordinación de la actividad preventiva
- Reorganización del equipo de emergencias y realización de simulacro de primeros auxilios
- Desarrollo de una campaña de deshabituación tabáquica
- Impartición de formación en conducción segura en vehículos a motor y en manejo de bicicleta
- Impartir formación a asesoría confidencial
- Elaborar una propuesta de teletrabajo
- Impartición de formación en escuela de estrés, gestión de conflictos, sinergología y comunicación no verbal.
- Reorganización de espacios de trabajo y reubicación del personal así como instalación de mecanismos de control de accesos por plantas
- Realización de comparativa de absentismo con QEPEA
- Incorporar preguntas sobre la imagen de EJIE como empresa saludable en las encuestas a los distintos grupos de interés
- Automatizar el mantenimiento y control de EPIS
- Realizar un taller sobre el concepto de doble presencia

Acuerdos **CON EL COMITÉ DE EMPRESA**



Durante al año 2021 se han alcanzado los siguientes acuerdos entre la Dirección y el Comité de Empresa:



TELETRABAJO Y FLEXIBILIDAD

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 a Coronavirus



INCREMENTOS RETRIBUTIVOS

En materia de incrementos retributivos, de conformidad con los acuerdos del Consejo de Gobierno Vasco, con respecto a las retribuciones de 16 de febrero de 2021 se acordó un incremento del 0,9%, de las tablas retributivas vigentes a 31/12/2020, desde el 1 de enero de 2021



APORTACIÓN A ITZARRI

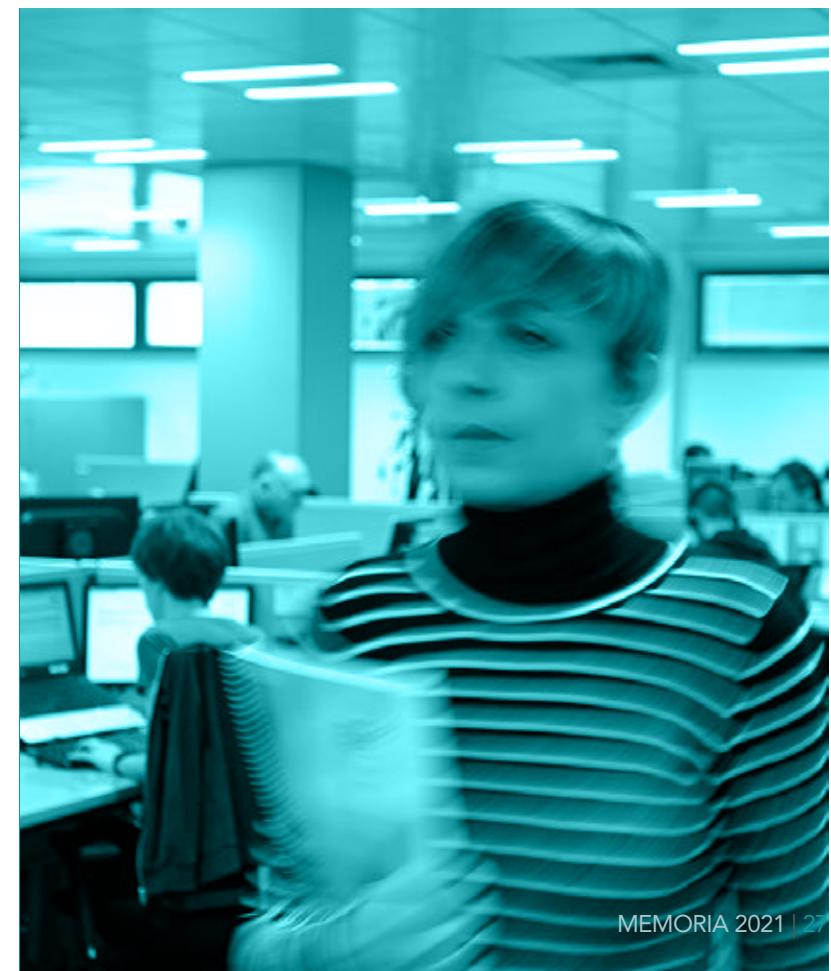


En materia de previsión social, de conformidad con los acuerdos del Consejo de Gobierno Vasco, con respecto a las aportaciones a Itzarri de 29 de diciembre de 2020 se acordó que la aportación de la empresa a Itzarri sea del 2%, con efectos desde 1 de diciembre de 2020

Plan de **ACOGIDA**



Desplegado para un total de 15 personas incorporadas en plantilla durante 2021 (5 mujeres y 10 hombres), 1 reincorporación por ejercicio de derecho de reserva de puesto, 9 contratos de relevo de duración indefinida, 4 contratos indefinidos y 2 contratos temporales para cubrir sendas excedencias con reserva de puesto.



SOPORTE AL NEGOCIO

Servicio de ATENCIÓN A USUARIOS

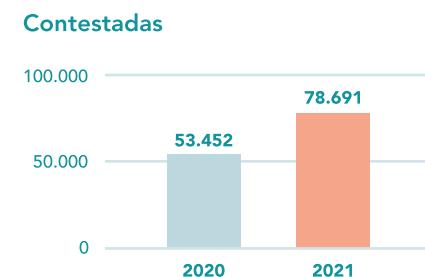
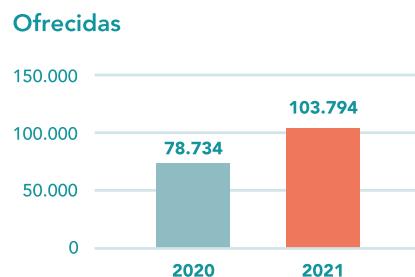


- Notable descenso de las llamadas atendidas en el CAU del Gobierno Vasco, derivado principalmente de una "vuelta a la normalidad" tras la crisis generada por el COVID-19 y el teletrabajo.



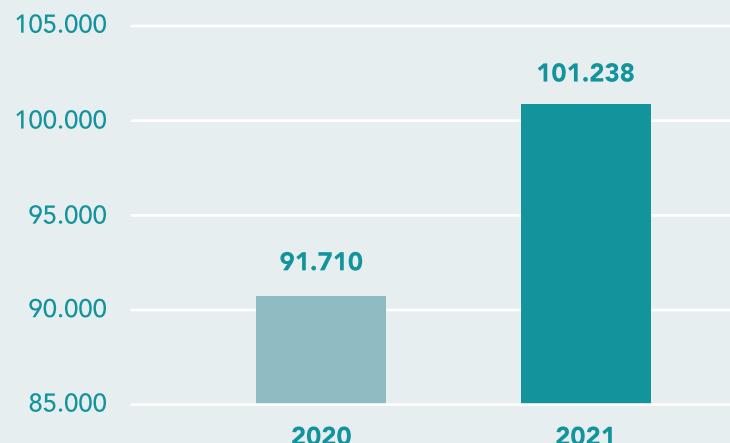
- CAU de Servicios Electrónicos del Gobierno Vasco y el CAU de Izenpe. Notable ascenso derivado de los avances en las estrategias de digitalización en la relación con la ciudadanía tanto por parte del Gobierno Vasco como por otras Administraciones públicas de EUSKADI para los que Izenpe funciona como proveedor esencial en las estrategias de autenticación y firma electrónica

- Datos de Actividad del CAU de Servicios Electrónicos del Gobierno Vasco

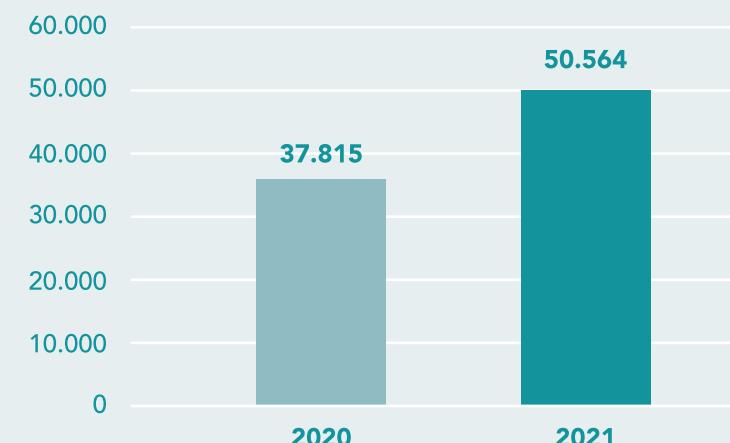


DATOS DE ACTIVIDAD DEL CAU DE IZENPE

Ofrecidas



Contestadas





PLANIFICACIÓN TERRITORIAL, VIVIENDA Y TRANSPORTES

Extracción de datos contenidos en documentos aplicando técnicas de Inteligencia Artificial

El proceso de tramitación de expedientes administrativos implica, en casi todos los casos, el tratamiento y estudio de un gran número de documentos. Obtener la información que se precisa a partir de los documentos que la contienen, en formato de datos no estructurados, pasa por un proceso manual, que supone, la lectura del documento, la localización del dato, y, además, su registro y tratamiento en el sistema de información que posteriormente la procesa. Esto resulta en ciertas ocasiones en un proceso tedioso y en ocasiones sujeto a fallo por el tratamiento manual de esta información.



Un dato significativo:

Durante el período

01/01/2020-01/09/2020,

se recogieron para los expedientes de ayudas a la

+29.000 documentos

rehabilitación de viviendas.

Los avances en el campo de la Inteligencia Artificial (Artificial Intelligence, AI), y en concreto en el ámbito del procesamiento del lenguaje natural (Natural Language Processing, NLP) basado en la aplicación de algoritmos de aprendizaje automático o aprendizaje de máquinas (Machine Learning, ML) ha permitido obtener, entre otros logros, la identificación del idioma de un texto, la clasificación del tema principal sobre el que trata, y la localización y obtención de ciertas entidades de datos contenidas en el mismo.

En una primera aproximación, se ha desarrollado un sistema que podrá ser exportado para extraer automáticamente de ciertos documentos tipificados los datos de interés que alberga, evitando de este modo que ninguna persona tramitadora deba leer detenidamente dicho documento para recopilar la información que se precisa. Para poder obtener estos resultados, por cada tipología de documento a tratar, fue preciso realizar previamente un proceso de entrenamiento del sistema (aprendizaje supervisado) utilizando para ello un número suficiente de documentos con los datos "marcados" que se deben extraer.

SALUD

■ TRABAJOS GENERALES DERIVADOS DEL COVID-19

A lo largo del 2021, la pandemia ha provocado que se desarrollem grandes evolutivos en sistemas que ya estaban dando servicio al Dpto. A modo resumen los sistemas se han tenido que preparar para:

Cruces de información con la TIS para segmentar la ciudadanía por tramos de edad para la administración de la vacuna

Cargas de Vacunas Covid-19, tanto desde Osakidetza como de los entes privados

Envíos de Vacunas y casos Covid-19 al Ministerio para la obtención de la información estadística agregada a nivel estatal

Generación de prueba negativa y emisión del certificado a laboratorios privados

Integración con carpeta de salud para mostrar certificados emitidos

Certificado Covid Digital (CCD)

El Reglamento (UE) 2021/953 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de junio de 2021 relativo a un marco para la expedición, verificación y aceptación de certificados COVID-19 interoperables de vacunación, de prueba diagnóstica y de recuperación (certificado COVID digital de la UE) a fin de facilitar la libre circulación durante la pandemia de COVID-19.

Aunque dicho documento se estableció para facilitar el viaje a una persona que fuera a realizar un trayecto dentro de la Unión Europea, cada país y en el caso del estado español, cada autonomía podía establecer la obligación de su uso para otras actividades diferentes al establecido inicialmente. En el caso de la CAPV, a partir del 04/12/2021 se decretó la obligatoriedad de presentación del CCD en espacios como la hostelería, discotecas, salas de fiestas ...etc.

En Euskadi, se comenzaron a emitir certificados desde el 09/06/2021 y de manera gradual se desarrolló una solución para poder solicitar los tres tipos de certificados (Vacuna / Recuperación / Prueba Negativa) por parte del Ciudadano con tres métodos de acceso.

Durante el año 2021, se emitieron más de 2.500.000 de certificados, de los cuales más de 95% fueron certificados de vacuna y telemáticos.



MES	PRUEBA NEGATIVA		RECUPERACIÓN		VACUNA		TOTAL GENERAL
	Presencial	Telemático	Presencial	Telemático	Presencial	Telemático	
jun	-	8.319	542	-	-	139.494	148.355
jul	385	12.002	11.725	187	6.785	438.486	469.570
ago	339	7.026	10.187	421	7.188	269.833	294.994
sep	93	1.850	5.737	150	5.226	122.414	135.470
oct	31	803	3.701	103	2.953	62.546	70.137
nov	42	1.543	3.768	75	6.853	259.129	271.410
dic	137	8.692	11.821	365	20.542	1.080.378	1.121.935
Total general	1.027	40.235	47.481	1.301	49.547	2.372.280	2.511.871

■ AC94A – NUEVO COCU

Nueva aplicación web para la recogida y presentación de las opciones de los candidatos para el comienzo de curso.

La aplicación permite ordenar y establecer las preferencias del candidato de una forma ágil y sencilla, tanto a nivel de plaza como a nivel de territorio. Además, permite guardar borradores y versiones de las opciones, antes de realizar la solicitud definitiva.

■ EQUIPOS PORTÁTILES PARA LOS ALUMNOS DE ESO Y BACHILLER

En Septiembre de 2021 comenzó la entrega de equipos portátiles a los alumnos de los centros públicos de las etapas ESO y BACHILLER, priorizando la entrega en una primera Fase a los alumnos de Primero de Bachiller y en una segunda fase el resto por centro. A los centros se les permitió elegir la tecnología base de los equipos, entre Sistema Operativo WINDOWS o Sistema operativo CHROME OS.



19.213
**EQUIPOS
ENTREGADOS**

Entre SEP y DIC 2021



ASESORÍA Y DIAGNÓSTICO SOBRE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LANBIDE

Tras diez años de funcionamiento, el Servicio Vasco de Empleo (Lanbide) ha entendido conveniente y necesario llevar a cabo una reflexión global y general sobre el contexto en el que ejerce sus responsabilidades, con el objeto de alcanzar conclusiones fundadas sobre la realidad y la calidad de su gestión. Estas conclusiones permitirán planificar las acciones, de toda naturaleza, que se entiendan oportunas para que los recursos humanos y técnicos de Lanbide alcancen unos niveles óptimos de prestación del servicio en orden a la consecución de sus objetivos. Esta tarea ha requerido, además de las convenientes aportaciones de los servicios del Organismo, un estudio racional y técnicamente cualificado sobre esa realidad, sobre sus virtudes y debilidades, que ha derivado en una propuesta de adaptación que posibilitará adecuar los recursos existentes a los procesos a desarrollar en orden a alcanzar el óptimo cumplimiento de sus responsabilidades.

IGUALDAD, JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN POR CONTRATACIÓN PARA CUIDADO DE MENORES DE 3 A 14 AÑOS (MEDIDA EXCEPCIONAL COVID 19)

El Departamento, debido a la situación excepcional creada por el COVID19, lanzó una nueva línea de ayudas a la conciliación de la vida familiar y laboral excepcional. Se trata de una propuesta que subvenciona la contratación de personas trabajadoras para el cuidado de hijas e hijos de entre 3 y 14 años de edad durante el curso escolar 2020/2021. Para ello, la dirección de Familias e Infancia destinó 3 millones de euros.

Dirección técnica HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA



HACIENDA

EVOLUCIÓN DE LAS APLICACIONES DE LA CONTRATACIÓN PÚBLICA EN EUSKADI

Plataforma Kontratazioa

Análisis, diseño y desarrollo de la nueva Plataforma KontratazioA

■ TRAMITACIÓN Y LICITACIÓN

Desarrollo de la nueva herramienta de Tramitación de la Plataforma KontratazioA.

Principales mejoras:

Mejora en el diseño y usabilidad

Registro único del dato

Simplicidad en el proceso de tramitación: gestión de lotes, cláusulas especiales, precios unitarios, etc.

Integración con servicios horizontales de Gobierno Vasco: Giltza, Dokusi, Notificaciones de Platea, etc.

Interconexión con Registros y Plataformas estatales y europeas: Registro de Contratistas del Estado (ROLECE), Registro de Licitadores y Empresas Clasificadas (ROC) + Clasificación de Empresas (CLA) de Euskadi, Registro de Apoderados (RdA) de Euskadi, Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE)

Trazabilidad del dato

Apoderados (RdA) de Euskadi

Trazabilidad del dato

■ PUBLICIDAD Y TRANSPARENCIA

Desarrollo de la nueva herramienta de Publicidad y Transparencia basada en la funcionalidad existente en la Plataforma anterior:

- Publicación de anuncios y contratos
- Búsqueda de anuncios y contratos
- Información OpenData sobre expedientes y contratos
- Información de Transparencia Internacional sobre expedientes y contratos
- Desarrollo de widgets para la explotación de esta información

Poderes adjudicadores integrados	781
Anuncios publicados (publicaciones)	138.109
Expedientes publicados	68.018
Anuncios publicados en DOUE	2.558
Contratos publicados	77.596
Contratos publicados de los cuales menores	70.533
Usuarios integrados	5.235
Expedientes licitables electrónicamente	5.024
Expedientes que han recibido ofertas electrónicas	3.676
Ofertas recibidas electrónicamente	16.487
Interesados vinculados a expedientes	41.152
Empresas interesadas vinculadas a expedientes	5.065
Formación poderes cursos	113
Formación poderes alumnos	2.173
Formación empresas cursos	36
Formación empresas alumnos	734

EIKA (ekonomi, informazio, kudeaketa eta aurrekontu sistema)

En el año 2021 se sustituyen las diferentes aplicaciones del ámbito económico del Gobierno (IKUS, Fondos anticipados, Microbases de Gestión, Elaboración del Presupuesto, Avales, depósitos y garantías,...), por el sistema EIKA basado en la plataforma SAP S/4 con base de datos HANA, y el módulo de BPC embebido para la parte de presupuestación.

Adicionalmente incorpora el módulo de Central de Información para el rendimiento de cuentas al Parlamento, envío de información al Ministerio de Hacienda y la explotación de la información de las sociedades del ámbito público de la CAE, así como se seguimiento trimestral y su previsión de liquidación.

Así mismo, el Parlamento ha incorporado la tramitación de la gestión de enmiendas en el sistema EIKA.

Viceconsejería de función pública (EIZU)

■ DESARROLLO PROFESIONAL DE LA ERTZAINTZA

Finalización del proyecto y arranque del servicio de Desarrollo Profesional de la Ertzaintza, con las adaptaciones requeridas el sistema de gestión integrada de RRHH EIZU para este colectivo.

■ BOLSAS DE TRABAJO

Arranque de la gestión telemática de ofertas para los colectivos de Administración General y de la Administración de Justicia.

	Administración General	Administración de Justicia
Fecha de inicio Ofertas	05/02/2021	31/05/2021
Ofertas realizadas	242	79
Expedientes ofertados	2.658	409
Personas ofertantes	115.315	7.980
Solicitudes recibidas	32.913	312

Dirección técnica **SECTORIAL Y PROFESIONAL**



TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO

Durante el 2021, el departamento de Turismo, Comercio y Consumo ha hecho, de la tramitación de los procedimientos de ayudas, una de sus actividades más destacada.

Ayudas que responden tanto a su misión de liderar los procesos de recuperación, profesionalización, innovación y sostenibilidad en los sectores en los que el departamento es competente.

Como ayudas pertenecientes a paquetes extraordinarios, cuya misión ha sido palear el impacto de la crisis económica provocada por la pandemia del covid-19 en estos mismos sectores.

El grupo de Asistencia Técnica de EJIE, para la Dirección de Turismo y Hostelería, así como para la Dirección de Comercio, ha realizado tareas de soporte en la puesta en marcha de nueve procedimientos de ayudas:

TURISMO

CTP	Ayudas destinadas a la comercialización turística y a la promoción	717.000
EMET	Ayudas de apoyo al emprendimiento y a la mejora de la competitividad de las empresas turísticas	652.000
GAUHOST	Ayudas para titulares de establecimientos de ocio nocturno del País Vasco	12.600.000
PTT	Ayudas a proyectos territoriales turísticos	1.450.000
SOSTUR	Ayudas para el sostenimiento del sector turístico vasco	10.700.000

COMERCIO

HIRIGUNE	Programa de ayudas destinadas a incentivar las estrategias zonales de cooperación, dinamización y competitividad comercial urbana	1.770.000
EPERCOM	Ayudas para el sostenimiento del sub-sector del equipamiento personal del comercio	15.800.000
MEC	Apoyo a la modernización de establecimientos comerciales	3.350.000
OTC	Apoyo a oficinas técnicas de comercio	1.920.000

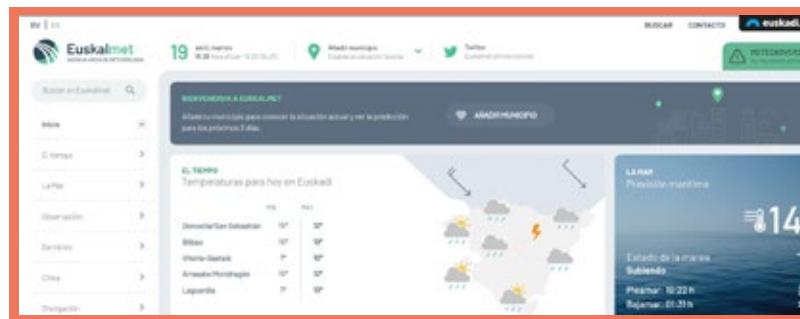
Ayuda

TOTAL 48.959.000

Presupuesto

SEGURIDAD

Web de Euskalmet. Es una nueva tecnología (open data), donde toda la información que se recoge de Meteorología, a través de sensores, boyas, aparatos especiales de medición y servidores de recogida de datos, se reflejan en la WEB y además es capaz de ofrecerla a cualquier entidad o persona interesada, como se ofrecen los datos publicados en open data.



MEDIO AMBIENTE

SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA NATURALEZA DE EUSKADI

Durante los últimos años, en el ámbito de la Estrategia Ambiental Vasca de Desarrollo sostenible (2002-2020) y a lo largo de sus diferentes programas marco, el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda creó el Observatorio de Biodiversidad de la CAPV, con objeto de agrupar las distintas fuentes documentales y bancos de datos dispersos en materia de Biodiversidad. Dentro de esta línea, creó e integró en este Observatorio el Catálogo de Fuentes de la CAPV, y se incorporó la información cartográfica al GIS Corporativo de Gobierno Vasco. Dentro de esa estrategia, el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda desarrolló un Sistema de información de la Naturaleza de la Euskadi.

El Sistema de Información de la Naturaleza de Euskadi, en la actualidad, es una herramienta de integración, consulta y análisis de la información, que permite la reutilización de datos y la colaboración de personas y entidades.

Se ha implantado una la primera fase de un nuevo sistema de información donde se evolucionado tecnológicamente e incorporado nuevas funcionalidades:

- Módulo de consulta pública en Internet de la información de Especies, Citas, Colaboradores y Entidades relacionadas, abierto a la Ciudadanía.
- Módulos de administración y gestión de la información.

VICECONSEJERÍA DE JUSTICIA

En 2021 hay que destacar la transferencia de la competencia de Prisiones al Gobierno Vasco, y la labor que ha supuesto garantizar la continuidad de los servicios, tanto el 1 de octubre de 2021, como el 1 de enero de 2022 con la incorporación de Aukerak, compatibilizando los sistemas de información e infraestructuras existentes, con las que se deben ir adaptando o sustituyendo para el Gobierno Vasco.

Además, procede remarcar, el arranque de la implantación del nuevo sistema de gestión de expedientes judiciales electrónicos, Avantius, desplegando una nueva infraestructura específica en Batera, y comenzando con la adaptación funcional del sistema, incorporando el bilingüismo.

También se ha mantenido el servicio de hosting en infraestructura de Batera, con el soporte de todos sistemas de información de la Administración de Justicia, atendiendo despliegues e implantaciones requeridas, y resolviendo incidencias.

PROYECTOS REALIZADOS EN 2021, PARA JUSTICIA:

- Renovación de las infraestructuras LAN, de todos los Palacios de Justicia, y despliegue WiFi en los principales.
- Desarrollo del nuevo Portal de Justicia.eus, su Sede Electrónica, y su nueva Intranet.
- Despliegue de puestos de trabajo deslocalizados e implantación de herramientas colaborativas para Jueces, Fiscales y Letrados.
- Asunción por EJIE, del Servicio de Atención a Usuarios de Justicia. (Deitu)
- Completado el proceso de migración de los Sistemas de Información de Justicia a Batera.
- Desarrollo de un sistema para textualización de las grabaciones de vistas, basado en Inteligencia Artificial.
- Despliegue de sistema de Gestión de Colas, en Registros Civiles y Servicios de Orientación Jurídica.
- Migración de todos los usuarios, al nuevo puesto corporativo Windows 10, con buzones en Elkarlan.
- Renovación de una tercera parte de los equipos de puesto de trabajo.
- Desarrollo de un sistema de gestión, para emisión y distribución de certificados formativos.
- Diseño de una solución de videoconferencia, para actos judiciales no presenciales.
- Arranque de proyecto de migración de telefonía analógica, a Voz por IP. (VoIP)

SERVICIOS CONVERGENTES





RENOVACIÓN REDES LAN DE OSAKIDETZA Y JUSTIZIA

OSAKIDETZA:

Renovación de toda la electrónica de red del edificio de Consultas Externas de Txagorritxu

- Instalación y puesta en marcha de toda la electrónica de red (switches y wifi) en el nuevo edificio de Bloque Quirúrgico de Txagorritxu
- Renovación de un alto porcentaje de la infraestructura de cableado y armarios del edificio principal del Hospital de Txagorritxu.
- Puesta en marcha y configuración del equipamiento central de la nueva solución de WLAN.
- Instalación y puesta en marcha de la nueva infraestructura wifi (tecnología WiFi 6) en la OSI Barakaldo Sestao

JUSTIZIA:

- Renovación de la fibra de todos los Palacios de Justicia
- Instalación de antenas WiFi en los principales Palacios de Justicia (Aranzabal, San Martín, Atotxa, Albia-Barroeta. Pendiente Buenos Aires)
- Renovación de toda la electrónica de red de Justicia (pendiente Buenos Aires)



IMPLANTACIÓN SERVICIO DE SOC

Inicio del servicio de SOC para Gobierno. Despliegue del agente EDR y comienzo de las configuraciones de las fuentes para su integración con el SIEM.



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

Finalizada 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 etc.



IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO BISITARI

Puesta en marcha del servicio BISITARI (acceso gratuito a Internet) en coordinación con Itelazpi en toda la infraestructura wifi desplegada de Osakidetza y Justicia alcanzando picos de más de 1.000 usuarios concurrentes.



DESPLIEGUE SOLUCIÓN IDAAS DE IDENTIDAD SEGURA

Despliegue de una nueva solución SaaS de gestión de identidades pensada, 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.



EVOLUCIÓN DE PUESTO DE 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 trabajar desde cualquier lugar de forma segura.



MIGRACIÓN WINDOWS10 OSAKIDETZA

Finalización del despliegue de W10 en Osakidetza. Gestión centralizada de todo el equipamiento de Batera suscrito al servicio de Puesto de Trabajo (Administración General, Osakidetza Justicia, Alokabide, ...).



DESPLIEGUE DE PORTÁTILES EN LA RED DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

Entrega y puesta en marcha de portátiles Chromebook y Windows con gestión moderna de dispositivos basada en herramientas cloud (Intune para Windows y GSuite para Chromebooks) y servicios ZTE de fábrica que permiten la puesta en marcha del dispositivo por parte de la persona usuaria final y sin intervención de técnicos especialistas.



MIGRACIÓN A OFFICE365 DE DISTINTOS COLECTIVOS DE JUSTIZIA

Se trata de validación por parte de estos colectivos de la solución de ofimática de Office365 para despliegue masivo a toda su organización.



DESPLIEGUE DEL SERVICIO DE IMPRESIÓN EN NUEVAS ENTIDADES

Concretamente en ETS y en EJIE. Adecuación de snow para implementación y consumo del servicio.



EVOLUCIÓN DEL SDDC A BATERA 2

Despliegue e implementación del nuevo SDDC 2.0 de Batera que con su nueva distribución por dominios de carga y conjuntos de disponibilidad (a semejanza de dos CPD activo-activo), permite elevar los niveles de disponibilidad de la infraestructura que sustenta a las aplicaciones core. De igual manera, para dar respuesta a las necesidades de agilidad y entrega continua de dichas aplicaciones, este nuevo SDDC 2.0 ofrece la infraestructura para poder desplegar en producción aplicaciones con arquitectura cloud-native basada en contenedores (Kubernetes) y que aporta además todo el ecosistema de herramientas y flujos para el desarrollo y gestión del ciclo de vida del software de manera consistente. Existe por tanto la capacidad de desplegar aplicaciones indistintamente en Cloud/MultiCloud/On Premise/Edge, habilitando el consumo por parte de aplicaciones corporativas de servicios PaaS y SaaS cloud innovadores, especialmente de analítica y machine learning.



IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO GERTU

Despliegue de un nuevo modelo de operación orientado a la prestación de un Servicio de Explotación de Sistemas cuyo objetivo principal es optimizar la disponibilidad de los Servicios y la utilización de los recursos puestos en juego. Para ello se ha implementado un Servicio donde se unifican la Operación, el Soporte primer nivel multidisciplinar y la Automatización, para mediante metodología Lean y la estandarización y automatización de actuaciones, mejorar los tiempos de respuesta ante incidencias. La exigencia continua de efectividad en la prestación del servicio va a permitir finalmente evolucionar a un servicio de explotación más cercano para los diferentes consumidores del mismo ya sean internos o externos.

SERVICIOS CONVERGENTES DE INFRAESTRUCTURAS

Volumen total de almacenamiento
19.739,41 TB

1.815 Volumen total de servidores físicos

11.450 Volumen total de mv

OPERACIÓN

Nº de despliegues de aplicaciones en producción:

6.475

Media de:
539
al mes

Media de:
17
al día

Nº de procesos batch gestionados:

607.406

Media de:
50.617
al mes

Media de:
1.664
al día

Media de:
69
a la hora

GESTIÓN IT

Datos de gestión IT	Jus	Osaki	SN	ITSM	Total
Peticiones	196	16441	16951	16536	50.124
Incidencias	1906	32411	66331	250870	351.518
Cambios	450	934	2679	10420	14.483

SERVICIOS CONVERGENTES DE HOSTING

1.863



Nº de instancias de bbdd gestionadas por el servicio de hosting

4.553



Nº de servidores de aplicaciones gestionadas por el servicio de hosting

3.450



Nº de aplicaciones albergadas en sistemas gestionados por el servicio de hosting



SERVICIOS CONVERGENTES DE PUESTO

Puestos gestionados por el servicio de Puesto

206.047

Erakundea / Entidad	PUZ / CPU
Gobierno Vasco (Administración General = Departamentos)	5.900
Organismos Autónomos (Eustat, HABE, IVAP, Lanbide, etc.)	3.433
Red sectorial Educación (Profesorado Centros públicos)	145.613
Red sectorial Educación (Alumnos Secundaria)	9.939
Red sectorial Ertzaintza (Comisarías)	-
Red sectorial Justicia (Palacios de Justicia)	3.398
Entes Públicos de Derecho Privado (Sin Osakidetza)	580
Osakidetza	32.350
EJIE	997
IVF	13
IZENPE	41
KZGUNEA	2.444
RED SECTORIAL SEGURIDAD	1.339



Impresoras gestionadas por el servicio de Pago por Impresión

13.886



Número de móviles gestionados por el servicio de telefonía móvil

11.963



Número de usuarios gestionados

177.294

Batera
65.286

Administración general
13.329

Osakidetza
91.365

Justizia
7.314



Número de buzones gestionados por el servicio de Elkarlan

67.937

Office365
10.674

OnPremise
4.273

Osakidetza
52.990

SERVICIOS CONVERGENTES DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD

■ Servicio datos

	Osakidetza	Administrazio Orokorra	Hezkuntza	Justizia	Total
Localizaciones	438	165	743	16	1362
Nº de switches	1.699	506	3.300	193	5.698
Nº antenas wifi	2.921	263	8.099	509	11.792

■ Servicio Voz IP

	Osakidetza	Batera	Total
Número de Extensiones	19982	11743	31.725
Número de teléfonos	19829	11520	31.349

■ Servicio Vídeo

	Osakidetza	Batera	Total
Número de Equipos de video gestionados	16	21	36

■ Servicio Seguridad

	Osakidetza	Administrazio Orokorra	Hezkuntza	Justizia	Batera	Total
Sistemas de seguridad gestionados	152	76	798	17	85	1.128



EVENTOS Y NOTICIAS



LA PARTICIPACIÓN DE EJIE EN EL PRIMER ENCUENTRO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA.

Durante el año 2021, EJIE ha sido parte activa de las primeras jornadas TEKgunea: un espacio de encuentro e innovación tecnológica para la Administración Pública Vasca. En este marco para conocer las tecnologías emergentes y proyectos de innovación, EJIE presentó dos de sus proyectos referentes: "Mi pago" e "Itzuli".

EJIE COLABORA CON LA JUNTA DE EXTREMADURA PARA ADAPTAR SU APLICACIÓN Y GESTIONAR EL PARQUE MÓVIL DE LA COMUNIDAD

La Junta de Extremadura utiliza desde comienzos de 2021 la aplicación del Gobierno Vasco para resolver la gestión de sus vehículos (solicitudes y asignaciones de los mismos, mantenimiento, taller, revisiones...).

Con algunos ajustes adaptados, la reutilización de esta aplicación entre la Administración pública vasca y extremeña es una oportunidad para replicar este modelo ya diseñado por EJIE sin necesidad de que cada administración adquiera y desarrolle una propia, sino adaptando la aplicación creada y actualmente utilizada por el Gobierno Vasco para este mismo fin.



ALEX LARA

Mi Pago, la pasarela de pagos de la Administración vasca

Con Alex Lara como ponente, el público asistente conoció las ventajas de "Mi pago".

La pasarela de pagos de la Administración Vasca presentó su nueva funcionalidad de pago "tokenizado".

"Mi Pago" es básicamente una infraestructura de Interoperabilidad con las Entidades Financieras.

Permite los siguientes escenarios de uso: pago web, pago en ventanilla, pago móvil, además de trabajar en la adaptación a los nuevos estándares de pago seguro e incorporando una nueva funcionalidad de pago "tokenizado".



OSCAR GUADILLA

La Inteligencia Artificial habla en Euskera

El proyecto "Itzuli", presentado por Oscar Guadilla, pone en valor el futuro digital en euskera, gracias al sistema de Inteligencia Artificial que utiliza el traductor con el que las nuevas tecnologías emergentes pueden relacionarse con la ciudadanía en euskera.

Sin duda el proyecto "Itzuli" supone mucho más que un servicio de traducción, su génesis a partir de un sistema de Inteligencia Artificial va a permitir que las tecnologías emergentes puedan trabajar y relacionarse con la ciudadanía en nuestra lengua. Desde EJIE nos proponen que empecemos a visualizar un futuro digital en euskera.

PREMIOS Y CANDIDATURAS 2021



Premios CNIS

EUSKADI GARDENA, PREMIADO COMO MEJOR PROYECTO DE GOBIERNO ABIERTO



Euskadi Gardena recibe el premio al mejor proyecto de Gobierno Abierto 2021 que otorga el Congreso Nacional de Innovación de Servicios Públicos (CNIS). Un galardón que reconoce la labor del Ejecutivo vasco en el ámbito del gobierno abierto, transparencia y participación ciudadana. Gardena es el portal de transparencia al servicio de la ciudadanía donde se ofrece la información de la acción de gobierno.

Los pilares básicos sobre los que el Ejecutivo Vasco sustenta su proyecto de buen gobierno se sustentan en las iniciativas Irekia, Gardena y OpenData Euskadi. Irekia (www.irekia.euskadi.eus) es la ventanilla digital en la que el Gobierno Vasco pone al servicio de la ciudadanía información y datos en tiempo real sobre su actividad, decisiones y planes, pero al mismo tiempo posibilita a esa misma ciudadanía plantear sus propias propuestas, ideas o consultas para su toma en consideración y análisis.

Por su parte, Gardena (el portal de transparencia de la Administración www.gardena.euskadi.eus) aglutina toda la información sobre la acción de gobierno. La transparencia se ejecuta también a través del portal OpenData Euskadi (www.opendata.euskadi.eus), en el que se ponen a disposición de la ciudadanía los datos públicos que obran en poder del Gobierno Vasco de forma reutilizable, con el fin de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.

Premio AMETIC

EL GOBIERNO VASCO RECIBE EL GALARDÓN POR SU LABOR EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL GRACIAS AL TRADUCTOR ITZULI.

La patronal española de la industria de la tecnología digital (AMETIC) entrega al Gobierno Vasco un reconocimiento por su labor en inteligencia artificial desarrollado en Itzuli: el traductor neuronal que pone a disposición de la ciudadanía herramientas y servicios inteligentes para realizar traducciones automáticas y gratuitas. La trayectoria, impacto y utilidad de este proyecto en los diferentes ámbitos han sido la clave del galardón.

Oskar Guadilla, ha recibido el premio en un acto celebrado en Madrid. EJIE cuyo último fruto ha sido Itzuli, su objetivo es ofrecer herramientas inteligentes a la ciudadanía, como es el caso de este traductor neuronal. Guadilla ha señalado que este premio "reafirma la apuesta del Gobierno Vasco por la inteligencia artificial y la creación y puesta a disposición de la ciudadanía de herramientas y servicios inteligentes".

Ametic agrupa a empresas líderes en transformación digital en el ámbito de las telecomunicaciones, la electrónica y los servicios y contenidos digitales. La ceremonia de entrega de los Premios Ametic a la inteligencia artificial ha tenido lugar en el marco de la cumbre anual AIASummit21 que celebra el sector. La inauguración de las jornadas la ha realizado la vicepresidenta segunda del Gobierno español, Nadia Calviño.



Premios GovTech

"MI PAGO WALLET"
FINALISTA DE LOS PREMIOS EUROPEOS

"MiPago Wallet" convertido en uno de los 27 proyectos seleccionados a los Premios europeos GovTech que reconocen los esfuerzos para digitalizar las Administraciones públicas a través de la innovación. Un reconocimiento internacional convocado por el Consejo Europeo.

Javier Bikandi presentó la candidatura en el marco de la jornada "Tech for Government: pitch session", convocada por el Consejo Europeo.



ASPECTOS ECONÓMICOS RELEVANTES

Principales **MAGNITUDES DE EJIE** (2020 / 2021)

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.



Total Activo

56,4 / 60,9

Millones €



Ventas

132,2 / 145,8

Millones €

Otros ingresos

2,2 / 1,2

Millones €

Gastos

134,4 / 147,1

Compras servicios informáticos

73,6 / 84,0 Millones €

Gastos de personal

14,6 / 14,7 Millones €

Otros gastos de explotación

39,9 / 41,5 Millones €

Amortizaciones

6,3 / 6,8 Millones €

Inmovilizados

14,4 / 14,0

Millones €

Fondos propios

15,5 / 15,5

Millones €

Intangible (Licencias)

3,0 / 2,9 Millones €

Equipos informáticos (servidores)

8,7 / 8,8 Millones €

Resto inmovilizado

2,7 / 2,3 Millones €



Eusko Jaurlitzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

*Euskadi,
bien común*



AENOR

CARTAS
DE SERVICIO

UNE 93200

CDS-2021/0008

AENOR

GESTIÓN
AMBIENTAL

ISO 14001

GA-2021/006

AENOR

GESTIÓN
DE LA CALIDAD

ISO 9001

ER-0320/2021

AENOR

SEGURIDAD
Y SALUD
EN EL TRABAJO

ISO 45001

SST-0124/2017

AENOR

GESTIÓN
ENERGÉTICA

ISO 50001

GE-2017/0035

AENOR

SEGURIDAD
DE LA INFORMACIÓN

ISO 27001

SI-0038/2021



Q-epea

Entidades Públicas Vascas
por la Gestión Avanzada



5SKlub
EUSKALIT

K
KUDEAKETA AURRERATUAREN KLUBA
CLUB DE LA GESTIÓN AVANZADA

EJIE S.A.

Avenida del Mediterráneo 14
01010 Vitoria-Gasteiz
(Araba/Álava)

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

