

MEMORIA

2022

TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA **EL BIEN COMÚN**



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco



Eraldaketa digitala,
auzolanean

Transformación digital
para el bien común

Tras 9 años en el cargo, Alex Etxeberria dejó el puesto de Director General de EJIE, la Sociedad Informática del Gobierno Vasco.

Desde Ejie , queremos agradecer a Alex Etxeberria el trabajo realizado durante estos 9 años para mejorar los servicios que Ejie presta día a día tanto a los Departamentos y Organismos Autónomos así como a la sociedad vasca en su conjunto y desearle buena suerte en su nuevo cargo al frente de la Dirección General de "Atlantic Data Infrastructure (ADI)".

El 14 de septiembre el Consejo de Administración de Ejie nombró a Asier Sáez de Bikuña nuevo Director General de Ejie.

Eskerrik asko, Alex.



El año 2022 ha sido un año especial para Ejie porque hemos celebrado el 40 aniversario de la creación de nuestra entidad. En los actos de celebración hemos podido comprobar que los objetivos para los que se creó Ejie siguen siendo vigentes hoy en día, incluso se han visto reforzados claramente en los últimos tiempos con la puesta en marcha de la convergencia de las tecnologías de la información y la comunicación en el Gobierno Vasco. El proceso de convergencia iniciado en 2014 ha transformado radicalmente la forma en la que se gestionan las TIC en el ámbito del sector público del Gobierno Vasco.

Y en ese proceso, Ejie se ha transformado para la gestión de las infraestructuras tecnológicas convergentes y para la ejecución de los servicios relacionados con las mismas. La actividad del Gobierno y la prestación de los servicios públicos no se pueden desempeñar sin el correcto desempeño de los servicios TIC que tenemos encomendados. Y todo esto ha sido posible gracias a la implicación, involucración, dedicación, capacitación, talento y profesionalidad de todas las personas que hemos formado parte de Ejie a lo largo de estos 40 años de existencia.

Pero a partir de ahora el reto es mucho mayor, las tecnologías que gestionamos están en el centro de la transformación digital que se demanda a las Administraciones Públicas por parte de la ciudadanía. Las personas que formamos parte de Ejie debemos contribuir a dicha transformación siendo verdaderos agentes de cambio para ayudar a repensar los servicios públicos en el mundo digital en el que vivimos. Estamos en el sector clave y en el momento oportuno, lo que convierte nuestra función en un reto y una oportunidad, pero también en una gran responsabilidad. Y no será fácil, porque queremos ser protagonistas en un entorno geopolítico tan complejo como el actual, en el que la continuidad y seguridad de los servicios que prestamos es cada vez más complicado de lograr.

Conocemos las palancas tecnológicas a nuestra disposición y sabemos utilizarlas con el objetivo de lograr el mejor servicio público, lo hemos demostrado durante los últimos 40 años, no dejemos de hacerlo, es nuestra obligación.

ASIER
SÁEZ DE BIKUÑA
Director General de EJIE



ÍNDICE

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

 pag. 06**40 ANIVERSARIO**

 pag. 08

Acto interno

GESTIÓN AVANZADA

 pag. 16

Reflexión estratégica

Planificación estratégica

Nuestro modelo de gestión de calidad

Política de calidad

Nuestro compromiso social

Plan de acción para la sociedad 2022

Seguridad, continuidad y privacidad en EJIE

Imagen y comunicación

Innovación y vigilancia tecnológica

GOBIERNO DIGITAL

 pag. 30**ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS HUMANOS**

 pag. 40

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

Política lingüística

SOPORTE AL NEGOCIO

 pag. 48

Servicio de atención al usuario

Dirección técnica educativa y sociosanitaria

Dirección técnica hacienda y función pública

Dirección técnica sectorial y profesional

SERVICIOS CONVERGENTES

 pag. 60**ASPECTOS ECONÓMICOS RELEVANTES**

 pag. 66

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA





Eusko Jaurtizaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Eraldaketa digitala,
auzolanean

Transformación digital
para el bien común

DIRECCIÓN GENERAL

Asier Sáez de Bikuña





ANIVERSARIO

El lehendakai Urkullu ha presidido el acto de conmemoración del 40 aniversario de EJIIE que se ha celebrado hoy en el edificio Azucarera de Vitoria-Gasteiz y ha estado acompañado de la consejera de Gobernanza Pública y Autogobierno, Olatz Garamendi, los Consejeros de Educación y Cultura, Jokin Bildarratz y Bingén Zupiria, respectivamente, la Presidenta del Parlamento Vasco, Bakartxo Tejería, y el Viceconsejero de Administración y Servicios Generales, Polentzi Urkijo, así como el Director general de la sociedad informática Asier Sáez de Bikuña. También han participado en el acto trabajadoras y trabajadores de EJIIE y miembros actuales y pasados de su Consejo de Administración.



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco



Eraldaketa digitala,
auzolanean

Transformación digital
para el bien común



El Lehendakari Iñigo Urkullu ha expresado el papel destacado de EJIE en el impulso del proceso de transformación tecnológica y digital en Euskadi de cara a mejorar la relación entre la Administración pública y la ciudadanía para lograr un mejor servicio público y facilitar la vida a las personas. Urkullu ha reconocido el trabajo y el modelo de gestión avanzada de la sociedad informática del Gobierno Vasco "aportando calidad, continuidad y seguridad a los servicios públicos digitales y a la comunicación que los soporta".





Asier Saez de Bikuña, Director General de Eje destacó que los objetivos para los que se creó Eje siguen siendo vigentes hoy en día, incluso se han visto reforzados claramente en los últimos tiempos con la puesta en marcha de la convergencia de las tecnologías de la información y la comunicación en el Gobierno Vasco.



Eusko Jaurlarazaren
Informazio Ekardea
Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

“¿Alguien puede imaginarse un Gobierno Vasco sin ordenadores, sin sistemas, sin desarrollos o aplicaciones? Seguro que no. Yo tampoco puedo imaginar un Gobierno Vasco sin EJE”

Olatz Garamendi
Consejera de Gobernanza Pública y Autogobierno





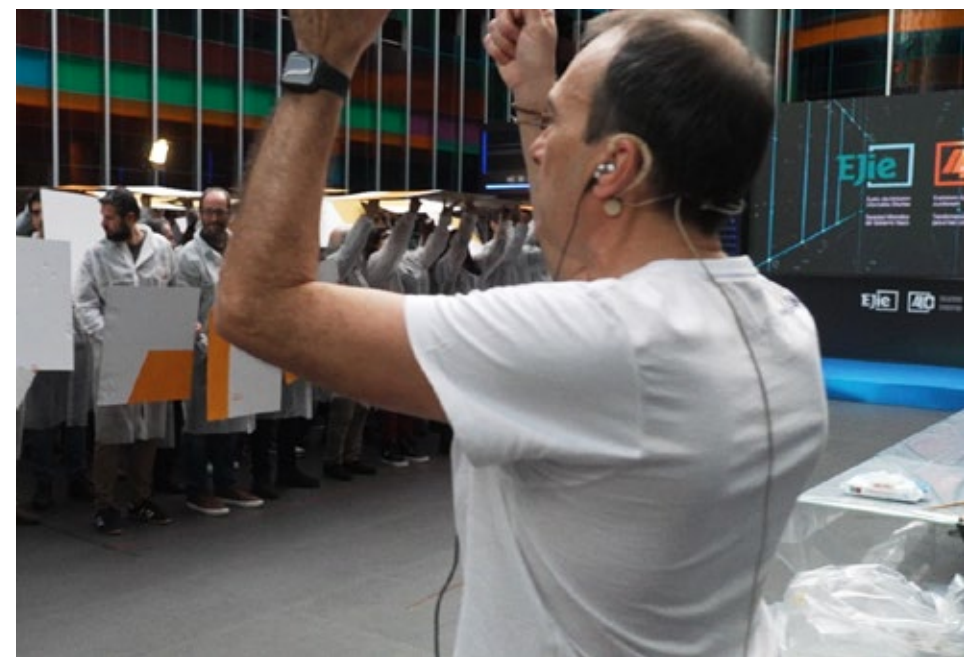
La Consejera de Gobernanza Pública y Autogobierno, Olatz Garamendi, abogó en su intervención por sacar a Egie del "anonimato" y la invisibilidad para proyectar al exterior su trabajo y función. "El protagonista TIC imprescindible para mejorar la vida de las personas que viven en nuestra tierra debe reforzar ahora el valor de su marca", ha señalado en referencia a Egie. Por ello, ha invitado a los Departamentos, ente y organismos autónomos y empresas públicas a "acercarnos" a Egie.

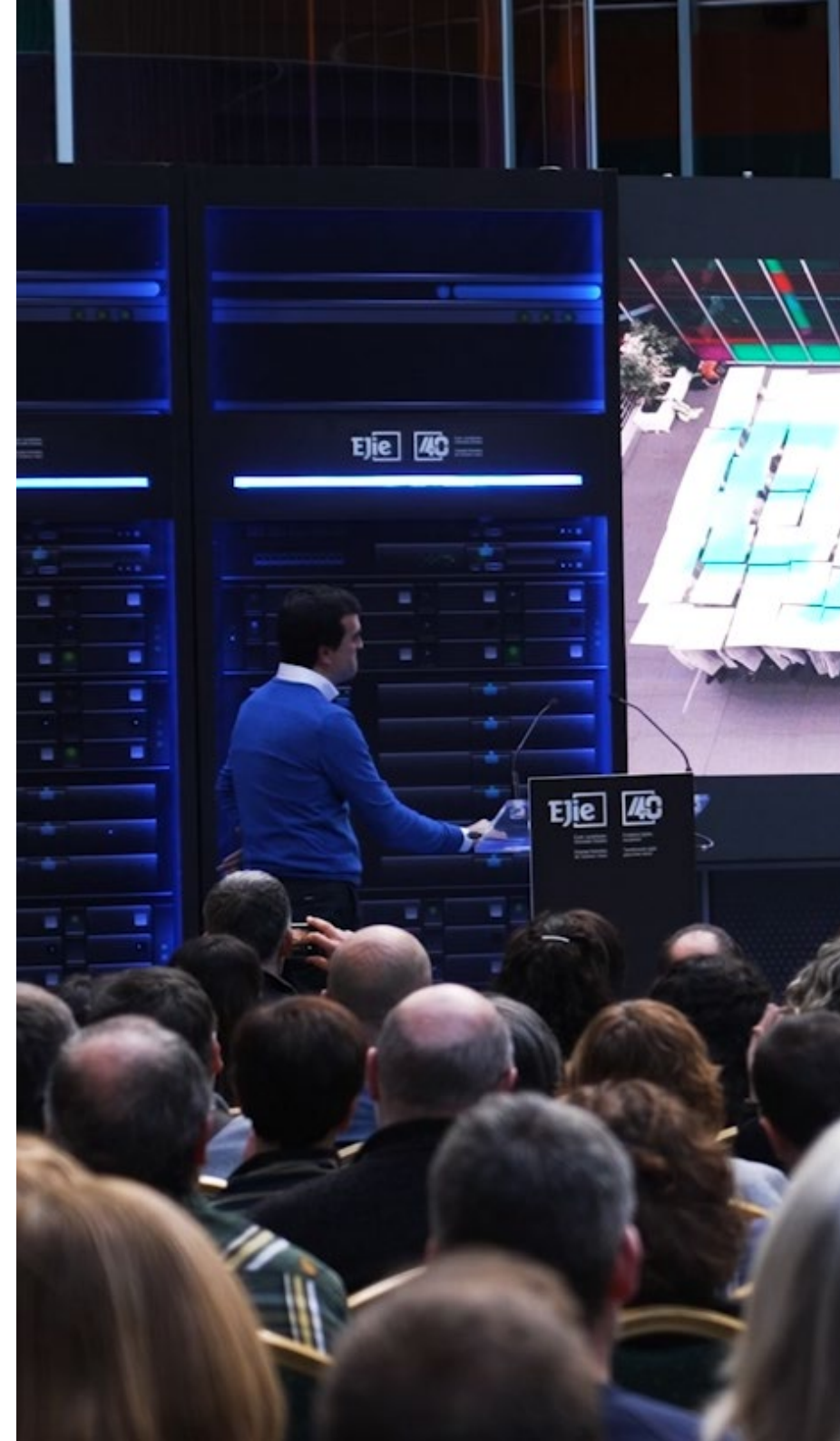
ACTO INTERNO

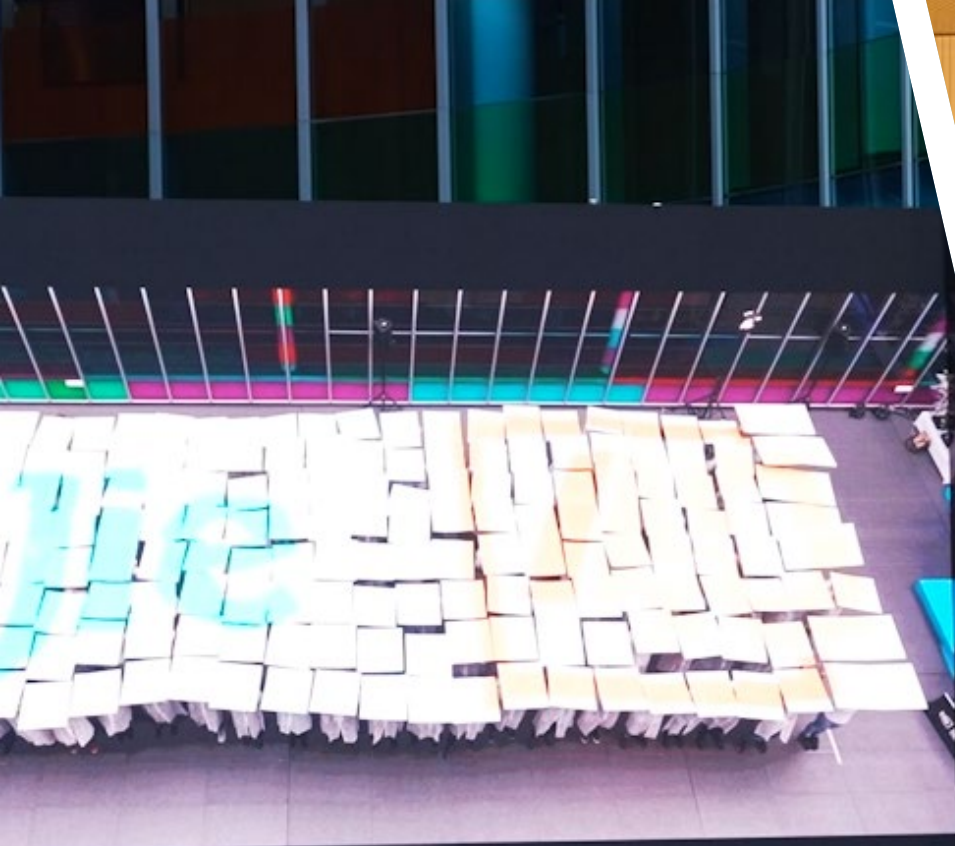
Celebramos nuestro 40 aniversario en un acto interno, con todo el personal de Ejie.

En el pasamos una divertida jornada de trabajo con una actividad de Team bulding ,y con una charla del divulgador Marc Vidal.









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

RESPECTO A LAS ENTIDADES CLIENTE Y LAS PERSONAS USUARIAS



ORIENTACIÓN A CLIENTES



CALIDAD



SEGURIDAD



INNOVACIÓN

RESPECTO A LAS PERSONAS QUE COMPONEN LA ORGANIZACIÓN



COMPROMISO



TRABAJO EN EQUIPO



IGUALDAD



IDENTIDAD

RESPECTO AL ENTORNO SOCIAL



TRANSPARENCIA



COLABORACIÓN



SOSTENIBILIDAD



EUSKERA

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Con respecto a la MISIÓN

Con respecto a la VISIÓN



ESTRATEGIA

Generar una visión a largo plazo y desplegar las sistemáticas e iniciativas necesarias para atender a los diferentes grupos de interés, aprovechar las oportunidades, minimizar los riesgos, y alcanzar resultados satisfactorios de manera sostenible y equilibrada.

Incrementar la satisfacción de los grupos de interés.

Asegurar la sostenibilidad financiera.

Mejorar el desempeño de los procesos.



CLIENTES

Facilitar la digitalización de los servicios que el Sector Público Vasco presta a la ciudadanía, garantizando la calidad, seguridad y continuidad de las TIC que los soportan, y alcanzar resultados satisfactorios en relación a las entidades cliente de nuestros servicios y sus personas usuarias.

Incrementar la satisfacción de clientes.

Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio.

Mejorar el desempeño de los servicios.

Adecuar la estructura orgánica y los procesos.

Adecuar el sistema de gestión.

Evolucionar el catálogo de servicios.

Desplegar proyectos estratégicos del Sector Público Vasco.



PERSONAS

Mantener un equipo humano competente y comprometido con la estrategia de la organización para la eficiente prestación de los servicios con unas condiciones laborales avanzadas, y alcanzar resultados satisfactorios en relación a las personas de la organización.

Incrementar la satisfacción de las personas de la organización.

Asegurar la salud y el bienestar laboral.

Asegurar la disponibilidad de las competencias clave.



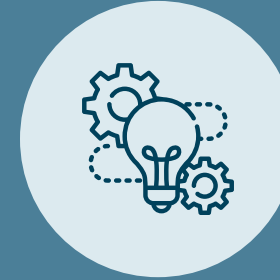
SOCIEDAD

Mejorar nuestro entorno social aprovechando el potencial de nuestra organización, gestionar eficazmente los recursos utilizados para minimizar nuestro impacto ambiental, y alcanzar resultados satisfactorios en relación a nuestro entorno social y en aspectos medioambientales.

Reducir nuestro impacto medioambiental.

Asegurar el cumplimiento del compromiso con el entorno social.

Asegurar la satisfacción de nuestro entorno social.



INNOVACIÓN

Innovar y mejorar continuamente nuestros procesos y servicios para mantenerlos en la vanguardia del sector público y alcanzar resultados satisfactorios respecto a la innovación en la organización.

Capacitar la mejora de los procesos y servicios mediante la innovación.

Asegurar la vigilancia sobre los factores tecnológicos clave.

Asegurar la difusión del conocimiento adquirido por la innovación.

Normalizar la modalidad de teletrabajo.

Reducir los conflictos inter-área.

Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales.

Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos.

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 Calidad SGQ.

La Política de 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.

ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN DE
CLIENTES

7,65
sobre 10

CUMPLIMIENTO
DE LOS NIVELES
DE SERVICIO
ACORDADOS

100%

CUMPLIMIENTO
DE LOS OBJETIVOS
DE CONTROL DE
PROCESOS

87,5%

NIVEL DE
MADUREZ DE
LOS PROCESOS

4,03
sobre 5

ÍNDICE DE MEJORA NETA DE LOS
INDICADORES CLAVE DE PROCESO

35,27%

Resultados de los indicadores registrados para estos principios durante 2022.

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.

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.

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

Reducir el impacto de nuestra actividad en el entorno mediante la implantación y certificación de un exigente sistema de gestión ambiental y energético.

1

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.

2

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.

3

Facilitar el uso del euskera entre la ciudadanía y la administración.

4

Apoyar las vocaciones STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas), especialmente, las relacionadas con la Informática y las Telecomunicaciones entre las personas jóvenes de Euskadi.

5

PLAN DE ACCIÓN PARA LA SOCIEDAD 2022

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, Colegio Sagrado Corazón).

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, Tekgunea, 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 (Alastría, Euskalit, BERIAIN, Q-epea).

PROMOCIÓN INNOVACIÓN Y GESTIÓN AVANZADA

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

CLUB DE 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:



PROYECTOS DE 2022

Actividades continuas de prueba e implantación de herramientas para mejorar la Seguridad de la Información ("deception", concienciación, identidades, permisos,...)

Gestión de la seguridad en el ciclo de vida del desarrollo de todos los departamentos de EJGV

Auditorías técnicas (hacking ético) sobre aplicaciones, sistemas e infraestructuras para detectar vulnerabilidades

Auditorías normativas sobre sistemas de gestión propios y apoyo en las de entidades convergentes. Ampliación continua del catálogo de normas y de los alcances certificados

Simulacros para validación de los planes de continuidad existentes

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

114 controles normativos

ISO27001

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.



CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS

Planes de continuidad de 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.

GESTIÓN DE LOS RIESGOS

750 controles

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

Reporte oficial de incidentes

Real Decreto-Ley 12/2018

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.

CULTURA DE LA SEGURIDAD

75 medidas técnicas

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

Tratamientos, encargos, adendas...

RGPD y LOPDGDD

Cumplimiento de las exigencias, 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

El año 2022 ha sido el de nuestro 40 Aniversario.

Desde Imagen y Comunicación asumimos el reto de celebrarlo como se merece y nos hemos encargado de coordinar los diferentes actos y actividades del mismo.

Para ello diseñamos la imagen corporativa del 40 aniversario. Un nuevo logo que junto con nuestro claim (Transformación digital para el bien común), nos ha acompañado durante este año de celebraciones.

Creamos dos personajes animados basados en dos ex-trabajadores históricos reconocibles por la organización y nuestros clientes. Estos personajes nos han ido contando cosas de estos 40 años y además lo celebraron junto a nosotros presencialmente en los diferentes actos.

Coordinamos los dos eventos más importantes de la celebración. Uno de ellos, el institucional, con la presencia de personalidades relevantes en el mundo de las TIC en la administración Pública, del presente y del pasado de Ejie, (anteriores Directores Generales, Presidentes del consejo de administración) etc...

En este acto abierto por nuestro recién nombrado Director General, pudimos contar con la presencia del Lehendakari, la consejera del departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno y presidenta de nuestro consejo de administración así como otros cargos relevantes y de nuestros principales clientes.

De igual manera coordinamos la celebración de un acto interno, con todo el personal de Ejie, en el que pasamos una divertida jornada de trabajo con una actividad de Team building, y con una charla del divulgador Marc Vidal.



Eusko Jurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco



Eraldaketa digitala,
auzolanean

Transformación digital
para el bien común





**SÍGUENOS
SUSCRÍBETE
COMPARTE**

FACEBOOK

www.facebook.com/EJIE-109647180692963



INSTAGRAM

www.instagram.com/ejie_eus/



TWITTER

twitter.com/EJIE_eus



LINKEDIN

www.linkedin.com/company/885345



YOUTUBE

www.youtube.com/channel/UC3YblqYhizimdH8Ex_A0-pw



INNOVACIÓN Y VIGILANCIA TECNOLÓGICA

Hagamos match

Buscando nuevas tecnologías que puedan multiplicar

La tecnología se ha convertido en el tablero de juego. Se trata de un espacio inmenso donde es necesario buscar con criterio. En Ejie la vigilancia tecnológica es un proceso dentro del plan director de gestión avanzada donde se fijan las temáticas sobre las que “buscar”: factores claves de vigilancia. Este aspecto garantiza que la actividad anual pueda ser planificada, gestionada, medida y que se encuentre alineada con las necesidades fijadas por la dirección.

El juego del matching requiere tener una estrategia, estar atentos a lo que sucede a nuestro alrededor, determinación y perseverar. Estas características describen a la perfección a las personas que desempeñan su actividad en vigilancia tecnológica. En el caso concreto de las pruebas de concepto los objetivos se fijan en una definición formal. En la fase de conclusiones se realiza el contraste para determinar si puede ser una tecnología multiplicadora. De fondo, buscamos “parejas” que puedan aunar necesidades y tecnología. Y cuando se consigue un match resulta gratificante tanto en el plano profesional como personal. ¡Sigamos buscando parejas!

¡Tiempo! La partida del 2022 finalizó.

El tiempo es como ese tren clásico que avanza pacientemente. No va muy rápido, pero avanza con la garantía de que llegará a su destino. Avanza sin mirar atrás. Nuestra partida anual terminó y toca hacer repaso de los “match” encontrados o cuando menos buscados. Ojo que estamos preparando la nueva partida; ¿juegas? jolastea bai?

En el 2022 los “match” candidatos fueron:

API MANAGEMENT

En los tiempos que corren los servicios se construyen en base a uso de otros servicios existentes. El uso de servicios de terceros suele llevar embebida la palabra API (Application Programming Interface). Existen múltiples soluciones que posibiliten un consumo ordenado y regulado de servicios en modo API. Se ha realizado un acercamiento a la tecnología desde un enfoque funcional y de mercado.

SOLUCIONES DE MENSAJERÍA

Desde hace años el mantra “lo asíncrono funciona mejor” nos persigue. De fondo la idea viene a ser que enfoques donde un ciudadano se queda “esperando” a que los servicios respondan a sus necesidades escalan de forma parcial ya que ante sobrecargas tienden a colapsarse. Los servicios globales se sustentan a soluciones “reactive” cuya base son las soluciones de mensajería (colas). Se ha realizado un acercamiento funcional y con enfoque de aplicación.



PRIVACY PRESERVE COMPUTING

Mucho se habla de la inteligencia artificial pero la base se encuentra en disponer de datos. En ocasiones es necesario que los datos sean compartidos entre entidades y ahí empiezan los problemas. Existen acercamientos matemáticos que buscan el poder aplicar funciones sobre los datos sin requerir el acceso a los mismos. La prueba de concepto gira en torno a dicho enfoque y tiene como fin el analizar la viabilidad de dichos enfoques ligado al TRL (Technology Readiness Level).

ACCELARIO

Todos los días se realizan modificaciones en algún aplicativo. Realizar muchos cambios de forma ordenada es complejo. De fondo, para garantizar que una nueva funcionalidad no genera una incidencia en otras funciones previas requiere apoyarse en aproximaciones de pruebas funcionales automatizadas. Y la automatización de pruebas es complejo ya que es muy dependiente del estado de los datos. Accelario es una solución que posibilita hacer "fotos" de los datos para avanzar y/o retroceder la imagen de cara a poder probar con juegos de datos diversos. La prueba de concepto ha incorporado tanto un enfoque técnico como de aplicación sobre aplicativos de tramitación electrónica.



COMISIÓN DE INNOVACIÓN



La innovación es un terreno de juego común. En Eje existe una comisión de innovación donde participan personas pertenecientes a diferentes direcciones y jefaturas. En el año 2022 los proyectos de innovación gestionados desde la comisión ha sido los siguientes:

- NLP para el departamento de Vivienda: aproximación bigdata que tiene como fin procedimentar y normalizar la captura de información y explotación de la misma mediante técnicas de machine learning (predicciones).
- Sistema de Aportación Automática de Documentos: aportación desde el móvil al expediente administrativo sin tener que realizar escaneos, enviar, descargar...
- Dispositivos de pago para la Ertzaintza: evolución tecnológica de las soluciones de pago en movilidad con el fin de realizar trámites en carretera.
- Digitalización de procesos en iniciativas legislativas populares: la digitalización llevada al plano de toma de decisiones colaborativa.
- Herramientas del lenguaje: la traducción, transcripción y síntesis puesta al servicio de la ciudadanía a través del proyecto Itzuli.
- Plataforma digital de aprendizaje del euskera: el aprendizaje del idioma en un enfoque 100% online bajo el marco del proyecto Ingura.
- Concentración de herramientas para el control de servicios generales: evolución tecnológica de servicios generales de gestión de edificio.
- NIK Patrika Digitala: la cartera y su contenido también es digital y sirve como mecanismo de acceso a los servicios ciudadanos del día a día.
- Oficina de IA: la inteligencia artificial como patio de juego para el fomento de nuevas experiencias y como salón de compartición de datos/modelos mediante la oficina del dato.

GOBIERNO DIGITAL

79 %



+8.3 %



65 %



Growing



PROYECTOS MÁS RELEVANTES FINALIZADOS EN 2022

Tramitación Electrónica

En este ámbito se han puesto en marcha diferentes iniciativas como el nuevo Registro de Personal Funcionario Habilitado que permite a personas del servicio de Atención a la Ciudadanía (Zuzenean) actuar en procedimientos administrativos en nombre de la persona interesada o la nueva versión del Libro de Registro e integración con la AGE.

Además se han evolucionado diferentes servicios como Tramitagune o Mi Carpeta, migrado la infraestructura de tramitación del Gobierno Vasco a Batera así como desacoplar PLATEA Tramitación del sistema de seguridad XLNets del Gobierno Vasco

Por otro lado, dentro de la gestión documental se han evolucionado diferentes servicios, mejorando la visualización o la obtención de copias de documentos.

Presencia Web

Se han modificado o generado nuevos portales web, justicia.eus, sede electrónica judicial e intranet construyéndolos con las herramientas comunes de PLATEAWeb.

Además, se ha creado también una aplicación de Directorio donde se referencian todas las personas, entidades y equipamientos del Gobierno Vasco y entidades públicas dependientes.

Dentro del esfuerzo de modernización de las herramientas de PLATEAWeb se ha construido un nuevo gestor de portales y se han migrado los portales de tamaño pequeño / mediano de la red Euskadi.eus.

Interoperabilidad con las Entidades Financieras

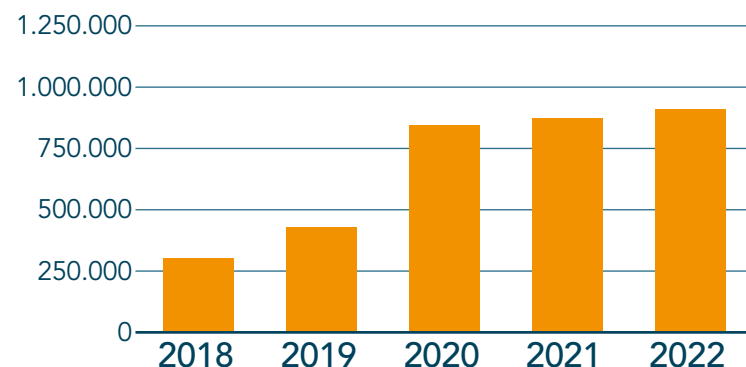
La interoperabilidad también se ha expandido. La app MiPago Wallet, usando el sistema de tokenización evita al usuario tener que introducir los datos de la tarjeta de crédito agilizando los procesos de compra. Y se ha trabajado con Kutxabank y RedSys en unos dispositivos desplegados en las patrullas móviles de la ertzaina que permiten el pago de sanciones in-situ en el lugar de la infracción.

También se sigue avanzando en el esfuerzo de hacer mas usables los datasets de Opendata Euskadi en base a la exposición de servicios REST de diferentes conjuntos.

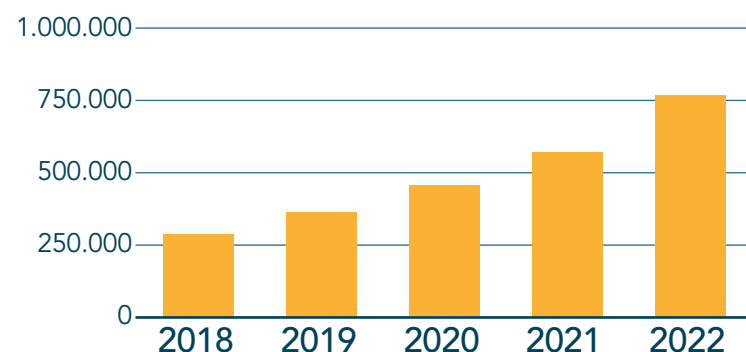
DATOS DE USO DE LOS SISTEMAS COMUNES EN 2022

Tramitación Electrónica

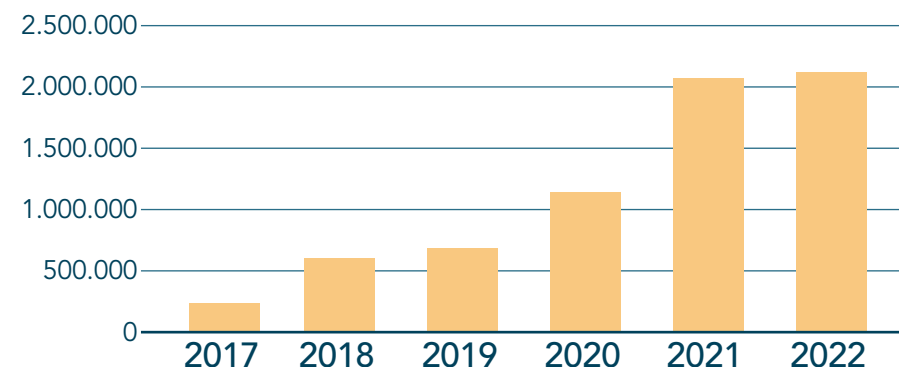
Solicitudes totales recibidas



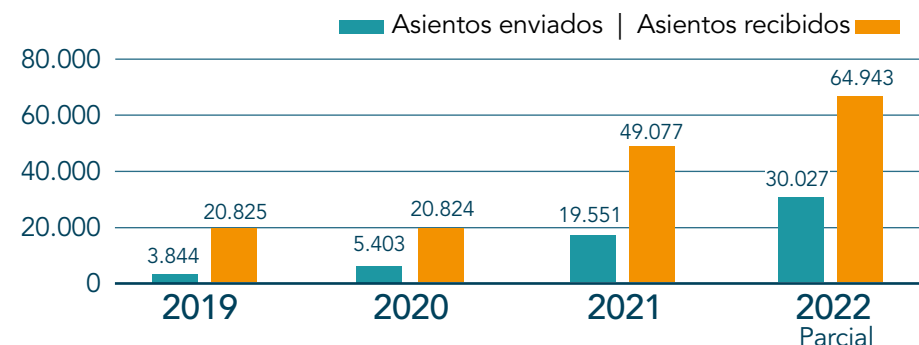
Expedientes gestionados en tramitacione



Notificaciones electrónicas enviadas



Registros Electrónicos



Archivo Electrónico

N° Total documentos

71.966.928

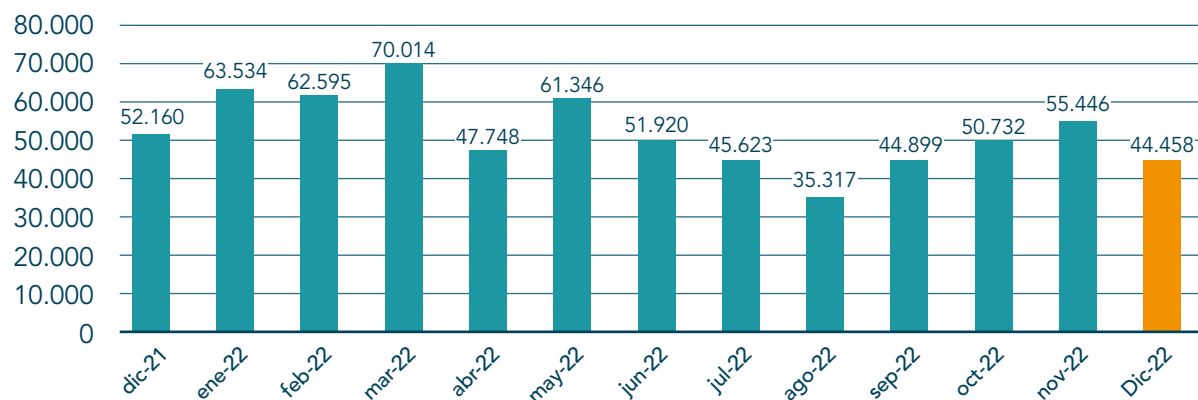
34,45TB
Espacio almacenado

N° aproximado de aplicaciones usuarias **303**

Atención a la ciudadanía

Total de Atenciones

Atenciones realizadas en Zuzenean en los últimos 12 meses



Canal Electrónico

TOTAL DE CONSULTAS RECIBIDAS EN EL BUZÓN:

26.608

% RESPONDIDAS EN PLAZO:

90,02%

RESPONDIDAS POR LOS DEPARTAMENTOS:

75,52%

Rango de los 5 temas más consultados

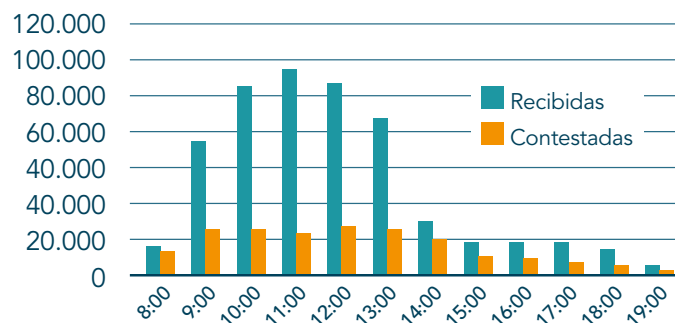
Vivienda **18,51%** | Asuntos sociales **30,56%** | Educación **6,49%** | Gobierno y Administración Pública **3,70%** | Seguridad e Interior **2,98%**

Canal Telefónico

Desde la pandemia de COVID-19 se detecta un gran aumento en el uso del canal telefónico, lo que ha derivado en una disminución en el número de atenciones debido a que la capacidad del servicio no se ha aumentado

Actualmente se está trabajando con el CAU-EJIE en desplegar un nivel 0 de atención que libere a las personas del servicio Zuzenean de llamadas que no requieren de la intervención de personas especializadas.

Media de atenciones diarias por horas



Total de Llamadas Recibidas: **578.417**

Total de Llamadas Contestadas: **211.481**

% Llamadas contestadas: **36,56%**

Media de agentes por día **22**

Media diaria atenciones por agente **50**

Presencia digital

Número de usuarios/as



800
(INTERNOS Y EXTERNOS)

Número de sitios web

Más de 40 portales departamentales y temáticos de los que se extraen algunos datos estadísticos referentes al último año 2022:

USUARIOS

29M ↑ 37,1%

PORCENTAJE
DE REBOTE

47,23% ↑ 7,5%

SESIONES

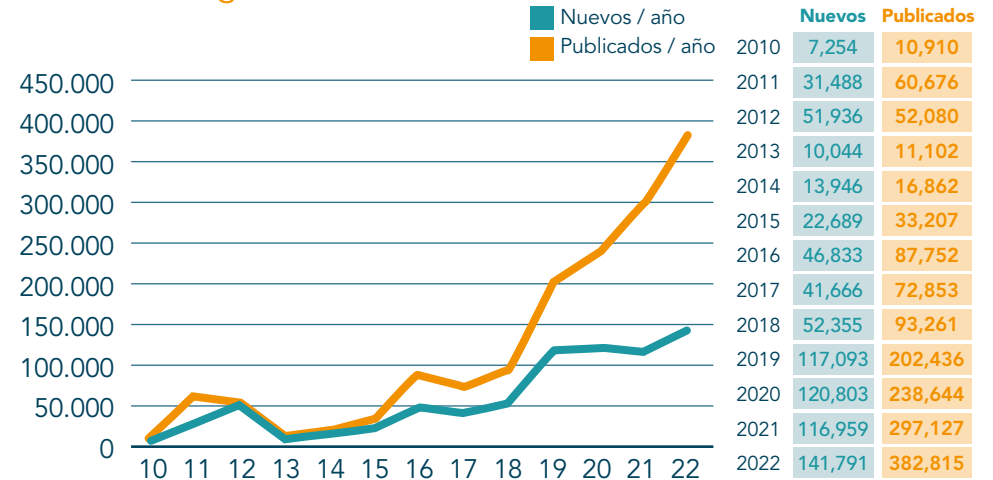
117M ↑ 39,6%

DURACIÓN
DE LA SESIÓN

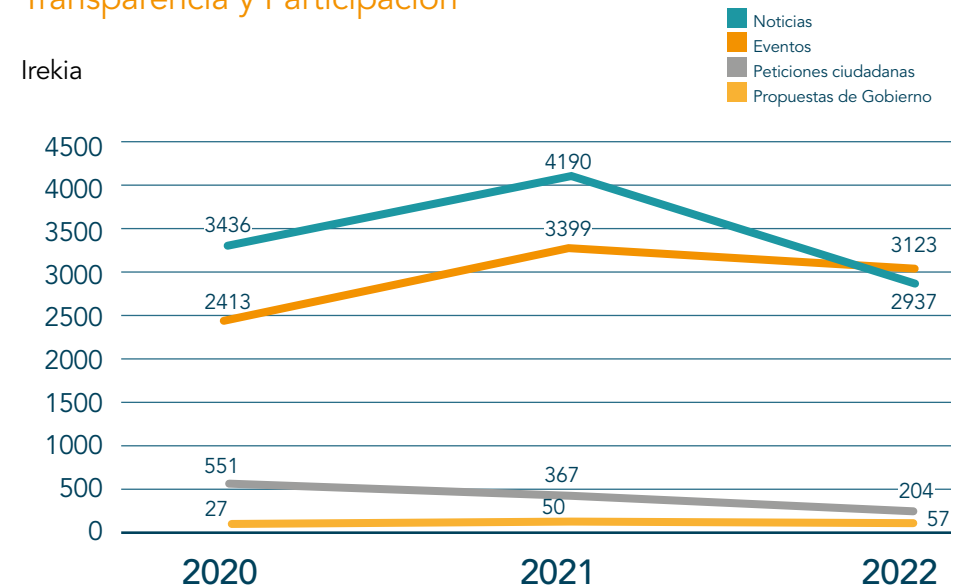
2,49MIN. ↑ 6,6%

El número de usuarios únicos / sesiones ha subido desde 14 millones / 56 millones en 2021 a 29 millones / 117 millones en 2022 (hasta octubre), lo que indica que se ha doblado el número de usuarios/as y además acceden más veces. Como dato negativo, el % personas que entran en Euskadi.eus desde un buscador y se van de inmediato, aún siendo relativamente bajo ha subido un 7,5%. Los datos anteriores están al nivel del de muchos grandes sitios y muy por encima del resto de Administraciones a nivel estatal.

Contenidos gestionados



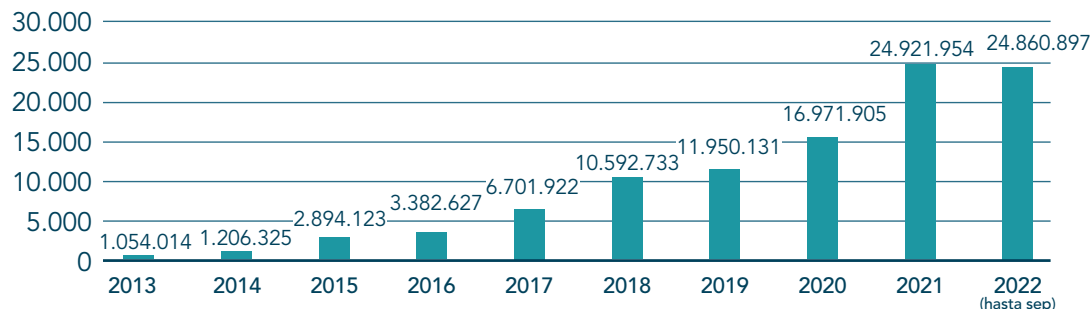
Transparencia y Participación



Interoperabilidad

Interoperabilidad con otras administraciones

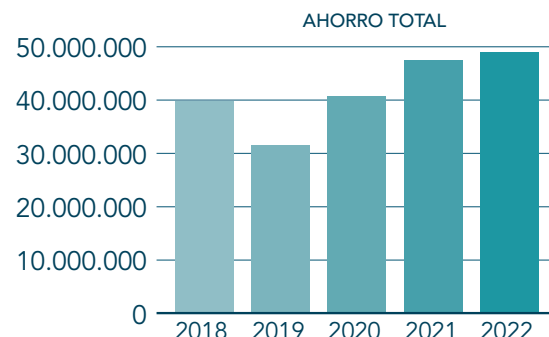
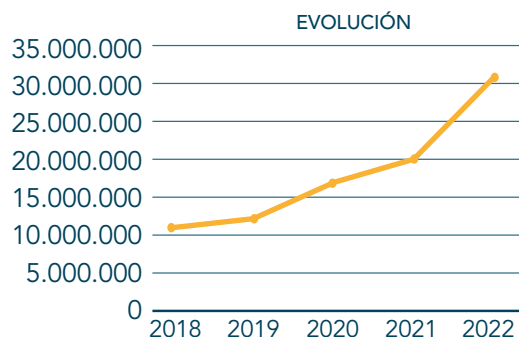
Número de intercambio de datos



La plataforma expone más de 90 servicios (10 servicios nuevos en el último año) sustituyendo la necesidad de aportar otros tantos tipos de documentos. Los servicios se han utilizado en 1.263 procedimientos distintos autorizados entre todas las administraciones. El ahorro estimado producido en 2022 se cifra en 124.304.485 €, calculando el mismo a 5€ por documento sustituido.

Ahorro estimado producido en 2022:

124.304.485€



A continuación se muestran algunos datos comparativos con otras administraciones del estado donde se aprecia que Euskadi es el mayor usuario de sistemas de interoperabilidad lo que es muestra del elevado grado de digitalización de la administración vasca:

PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN.

Nº de transmisiones por cada 100 habitantes en el ámbito CCAA. Año 2022

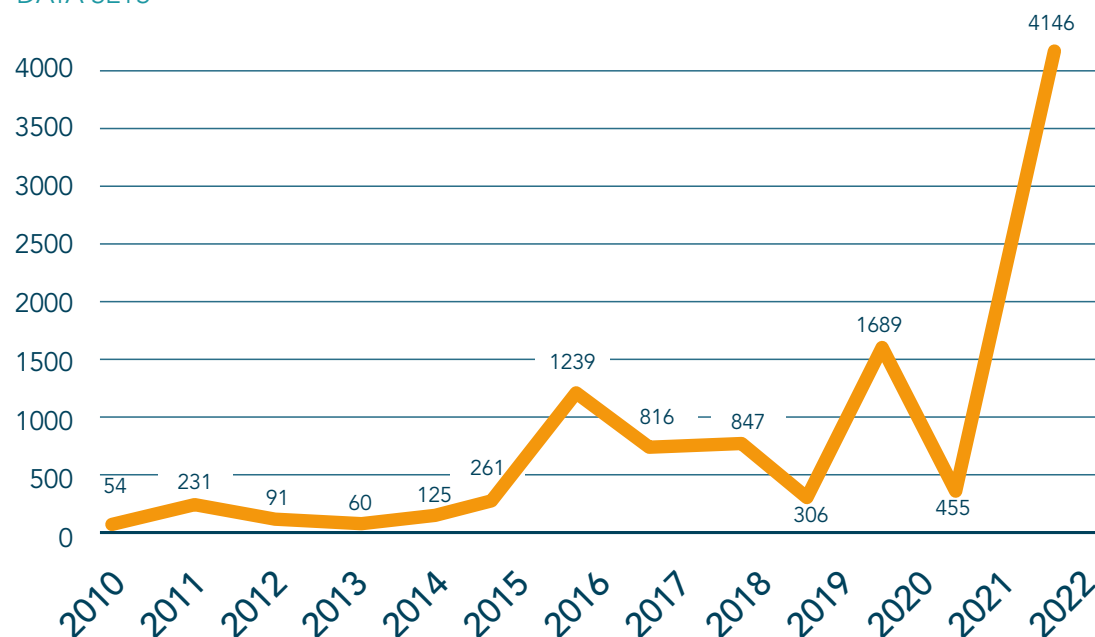
Comunidad Autónoma	Nº de Transmisiones	Transmisiones por cada 100 habitantes
Andalucía	5.120.754	60,44
Aragón	819.614	61,80
Principado de Asturias	436.779	43,17
Illes Balears	959.908	81,83
Canarias	3.004.960	138,29
Cantabria	263.153	45,02
Castilla y León	1.464.421	61,45
Castilla - La Mancha	693.925	33,86
Cataluña	13.943.591	179,61
Comunitat Valenciana	4.049.940	80,07
Extremadura	962.780	90,87
Galicia	10.018.026	371,64
C. de Madrid	1.978.114	29,30
Región de Murcia	823.767	54,25
C. F. de Navarra	692.670	104,71
País Vasco	9.860.821	445,39
La Rioja	249.246	77,94
C. A. de Ceuta	28.809	34,49
C. A. de Melilla	11.082	12,85

Total 55.382.360

OpenData Euskadi

La Infraestructura Open Data Euskadi es la plataforma en la que el Gobierno Vasco y sus Organismos autónomos publican datos hasta ahora no accesibles salvo para la propia Administración y por lo tanto no reutilizables por terceros infomediarios interesados en construir productos derivados o extraer información en base a estos datos

DATA SETS



*a estos números hay que añadir más de 1.000 estadísticas procedentes de Eustat que también se publican en [OpenData Euskadi]

Como se puede apreciar, desde el año 2013, la publicación de datos en formatos reutilizables ha evolucionado significativamente los últimos años permitiendo que:

- El Gobierno Vasco sea una de las Administraciones del estado que más datos aporta a la plataforma de datos abiertos del Estado (datos.gob.es).
- OpenData Euskadi sea el referente a nivel Estatal en datos abiertos.
- La plataforma OpenData Euskadi se haya convertido el hub que agrupa los datos abiertos de otras administraciones (aytos / diputaciones) de la Comunidad Autónoma con dos fines:
 - Desde OpenData Euskadi se puede tener una visión global de los datos abiertos en las Administraciones Vascas.
 - OpenData Euskadi envía los datos a la plataforma datos.gob.es del Estado liberando de este trabajo al resto de Administraciones lo cual les supone un gran ahorro de costes.

A nivel técnico, OpenData Euskadi ofrece todos los datos en múltiples formatos reutilizables, incluyendo servicios de consulta on-line en base a datos enlazados o servicios [REST] lo que simplifica la reutilización por parte de terceros infomediarios.

La publicación de datos en OpenData Euskadi está totalmente automatizada e integrada en el ciclo de vida de múltiples aplicaciones de negocio a lo largo de todo el Gobierno Vasco lo que facilita y simplifica su gestión.

Interoperabilidad con las Entidades Financieras

La Pasarela de interoperabilidad con las Entidades Financieras está compuesta por un conjunto de herramientas que facilitan las relaciones electrónicas con las Entidades Financieras como:

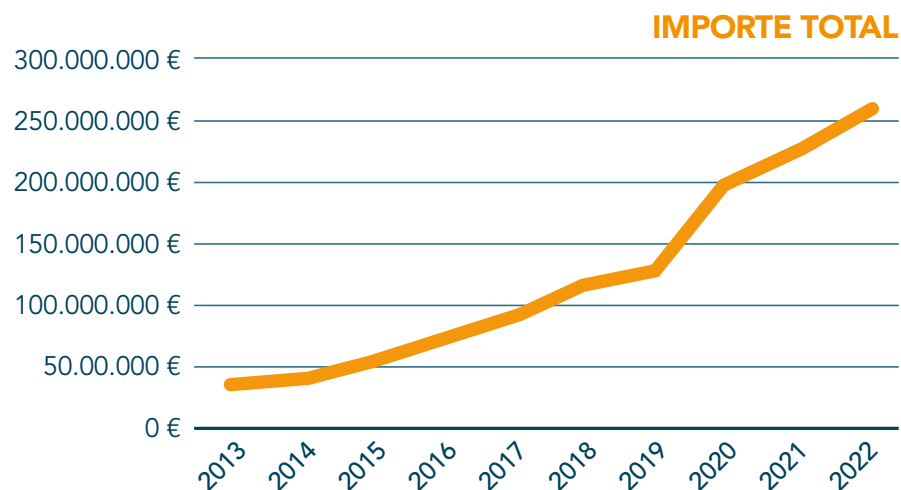
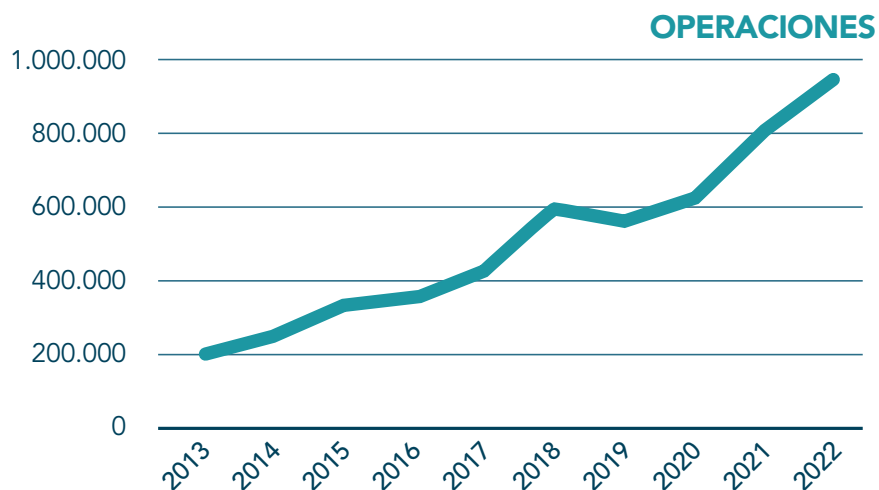
- Pasarela de Pagos (MiPago)
- Pasarela de Certificación de Titularidad de números de cuenta corriente
- Auto-gestion (MiPagoGestion)

Los sistemas anteriores son utilizados por el 99% de las Administraciones Vascas para incorporar el pago electrónico en cientos de escenarios diversos como el pago de tasas y precios públicos, la tarjeta del transporte en Gipuzkoa o el pago de multas en carretera, etc... simplificando enormemente trámites con la Administración.

ADMINISTRACIONES

Administración General	11
DFB	2
DFG	3
DFA	4
Ayuntamientos Bizkaia	84
Ayuntamientos Gipuzkoa	99
Ayuntamientos Araba	35
Otras Entidades	20
	258

Algunos datos que evidencian el impacto de la Pasarela de Pagos de las Administraciones Vascas:



La distribución por Administraciones es la siguiente:

DIPUTACIONES

Año	ADMINISTRACIÓN GENERAL CAV		DFB		DFG		DFA	
	Operaciones	Importe total	Operaciones	Importe total	Operaciones	Importe total	Operaciones	Importe total
2013	97,582	8,167,682 €	5,552	7,883,716 €	11,409	11,137,421 €	6,960	4,450,088 €
2014	127,438	8,288,808 €	5,875	8,147,397 €	12,330	12,187,549 €	7,489	5,155,571 €
2015	144,375	10,448,332 €	7,083	8,379,974 €	14,349	18,132,666 €	6,764	5,064,975 €
2016	164,145	14,043,426 €	8,641	10,774,369 €	19,665	28,144,728 €	11,012	4,538,192 €
2017	202,647	17,763,352 €	13,463	11,332,506 €	26,320	36,246,067 €	16,307	6,797,851 €
2018	224,216	20,629,218 €	18,438	16,959,760 €	37,453	45,141,991 €	17,845	9,069,149 €
2019	235,695	22,771,934 €	23,248	26,489,541 €	42,259	39,141,195 €	19,868	11,015,025 €
2020	231,607	24,794,064 €	35,798	69,137,610 €	37,326	47,897,100 €	19,301	22,068,929 €
2021	273,304	33,045,890 €	48,542	75,078,728 €	48,076	43,664,383 €	31,528	21,907,047 €
2022	324,275	32,152,373 €	48,086	109,753,342 €	42,780	44,129,731 €	31,349	24,238,451 €

ENTIDADES LOCALES

Año	ENTIDADES LOCALES BIZKAIA		ENTIDADES LOCALES GIPUZKOA		ENTIDADES LOCALES ARABA	
	Operaciones	Importe total	Operaciones	Importe total	Operaciones	Importe total
2013	28,657	4,222,162 €	10,076	1,456,823 €	18,280	842,618 €
2014	31,184	5,872,311 €	12,647	2,369,195 €	23,450	1,159,159 €
2015	36,691	5,621,456 €	15,749	2,479,331 €	32,944	2,154,293 €
2016	49,772	7,000,615 €	19,053	3,166,668 €	33,992	2,297,545 €
2017	52,011	8,437,876 €	23,008	3,203,818 €	34,680	2,972,916 €
2018	66,274	10,756,253 €	32,009	4,676,559 €	39,530	3,508,457 €
2019	88,405	14,606,160 €	36,187	5,638,171 €	35,933	5,395,969 €
2020	99,397	16,529,269 €	41,888	6,907,292 €	42,931	5,761,908 €
2021	116,217	24,124,476 €	58,482	9,597,581 €	59,667	8,711,264 €
2022	116,283	23,035,971 €	52,058	8,845,070 €	46,861	5,329,078 €

ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS HUMANOS





PLANTILLA A 31-12-2022

HOMBRES	MUJERES
131	99
55,89%	44,11%

	31-40	41-50	51-60	>60
HOMBRES	9 32,14%	57 64,77%	44 53,66%	21 60,00%
MUJERES	19 67,86%	31 35,23%	38 46,34%	11 40,00%
Edad	31-40	41-50	51-60	>60

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

Cumplimiento del
99,31%
de las actividades
planificadas en el mismo.

PLAN DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

23 PERSONAS
15 mujeres y 8 hombres
11,38% de la plantilla

Lo que supone que un 11.38% de la plantilla objeto de evaluación, ha promocionado profesionalmente por cambio de nivel retributivo o perfil profesional, en este proceso.

PLAN DE FORMACIÓN ANUAL

1212
ASISTENTES
44,39% mujeres
55,61% hombres

Media horas de formación por persona | **32,41**
HORAS

75
ACCIONES FORMATIVAS

Total horas de formación
6.182,5 HORAS
44,39% mujeres | 55,61% hombres

Alcanzada el 98,90% del montante de ayudas posibles concedidas por **FUNDAE** al plan de formación 2022, 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 31-12-2022 es del

87%

Durante el año 2022 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.

ACTIVIDADES PLANIFICADAS 2021-2023:

31 actividades planificadas | **27** actividades realizadas | **4** actividades pendientes

- 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 Ejie 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
- La relacionada con el establecimiento de indicadores en el ámbito de corresponsabilidad.
- La relacionada con la inclusión de comunicaciones con preguntas sobre la igualdad para fomentar la reflexión en este ámbito.
- La relacionada con la realización de una nueva auditoría retributiva con perspectiva de género
- Las relacionadas con la impartición de formación en materia de igualdad tanto a la globalidad de la plantilla en lenguaje no sexista, situaciones con sesgos de género o sexistas en la vida diaria de la empresa, 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 nuevos 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.
- La tendente a profundizar en la incorporación de variable de género en los servicios de CAU.
- La encaminada a renovar los convenios de colaboración entre EJIE y Ayuntamientos de la CAE en el marco del proyecto KZGunea incluyendo el Plan de Prevención de actitudes violentas para el personal de atención al público.
- 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 EJIE 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, reporte de buenas prácticas e incorporación de los planes de acción aprobados por la Asamblea de BAISAREA.
- La tendente a garantizar que la perspectiva de género sea tenida en cuenta en cualquier revisión de políticas o del código de conducta.
- Las relacionadas con la aplicación de la guía de comunicación no sexista en los sistemas de gestión y la impartición de formación sobre la misma.
- Las relacionadas con sistematizar la difusión de nuevas tecnologías en centros educativos.
- La consistente en elaborar una guía relativa al protocolo a utilizar en actos externos en los que participe EJIE incorporando perspectiva de género.

PLAN DE SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO

Realizadas 31 de las 37 actividades previstas para 2022 en materia de seguridad, salud y bienestar en el trabajo (84%) estaban distribuidas en un total de 12 objetivos con sus metas correspondientes. Se han alcanzado las metas de un total de 9 objetivos.

Entre las actividades realizadas, destacan las siguientes:



Durante el año 2022 se ha producido un accidente in itinere sin baja médica y el índice de absentismo por enfermedad se ha situado en el 4,57%.

- Reforma de la entrada de EJIE para reforzar seguridad perimetral y nuevo comedor en Mediterráneo 14, Instalar cabina de aislamiento acústico.
- Retimbrado de botellas de extinción de incendios en CPD.
- Implantación de un sistema de monitorización de sistemas críticos y alarmas e Implantación de un sistema de gestión de mantenimiento asistido por ordenador (GMAO) alcanzando la meta establecida de 0 accidentes en superficies y zonas tratadas.
- Instalación de 3 puntos de recarga para coches eléctricos y la implantación de un sistema de gestión energética.
- Desarrollar nuevo programa de prevención de riesgo cardiovascular para 2022.
- Desarrollar nuevo programa de prevención de lesiones músculo esqueléticas para 2022.
- Diseñar y programar dos jornadas para el fomento hábitos de comida saludable, para el personal de EJIE, realizar una campaña entre el personal que utilice la bicicleta como método de transporte habitual invitándoles a participar en una nueva formación sobre el uso correcto de la bicicleta.
- Renovar el reconocimiento de INSSBT de Ejie como empresa saludable y realizar una campaña publicando noticias animando a una pausa activa en el trabajo.
- Realizar encuesta de riesgos psicosociales.
- Desarrollar nuevo programa de bienestar y cuidado psicológico 2021.
- Reforzar la formación a la Asesoría Confidencial en resolución de conflictos, prevención y protocolos de acoso.
- Impartir una formación sobre competencias de trato y gestión de conflictos e impartir formación sobre comunicación efectiva y sobre competencias para gestionar equipos.
- Realizar la renovación anual del equipo de emergencias.
- Realizar simulacro de emergencia ambiental en EJIE, Formar en Emergencias, Fuego Real, Primeros Auxilios, DEA y Soporte Vital Básico al personal para formar parte del Equipo de emergencias.
- Incorporar un suplente para casos de ausencia del Jefe de emergencias titular y de la Jefa de emergencias de refuerzo,
- Señalizar los puestos de trabajo del personal con formación en primeros auxilios y/o crear un acceso rápido en Synergy que permita localizar en cada zona las personas con formación en primeros auxilios.
- Realización de exámenes ginecológicos a un grupo de 10 mujeres.
- Diseñar campañas formativas e informativas en diferentes ámbitos de SSBT.
- Realización de comparativa en materia de absentismo con QEPEA y la Inclusión de apartado específico relativa a la imagen de EJIE como empresa saludable en las encuestas a realizar a los grupos de interés en 2021.
- Establecer plan de acción derivado de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los grupos de interés en el ámbito de empresa saludable.

ACUERDOS CON EL COMITÉ DE EMPRESA

Durante el año 2022 se han alcanzado los siguientes acuerdos entre la Dirección y el Comité de Empresa:



Firma del Convenio Colectivo de EJIE, S.A., tras los acuerdos alcanzados entre la Dirección y el Comité de Empresa de EJIE, S.A (18-01-2022)



Acuerdo colectivo de incremento retributivo aplicable al año 2022 para el personal de EJIE (2,5%) (24-02-2022)



Acuerdo colectivo de incremento retributivo aplicable en el año 2022 para el personal de EJIE (1,5%) (23-11-2022)

PLAN DE ACOGIDA

Desplegado para un total de 19 personas incorporadas en plantilla durante 2022 (8 mujeres sumando el 42,1% y 11 hombres sumando el 57,9%).

De estos, 3 son contratos de relevo de duración indefinida, 14 contratos indefinidos y 2 contratos temporales para cubrir sendas excedencias.

19	42,1%
PERSONAS INCORPORADAS	mujeres
	57,9%
	hombres

POLÍTICA LINGÜÍSTICA

EJIE cuenta con un Plan de Normalización del Uso del Euskera al que anualmente se realiza un seguimiento a través de un Plan de Gestión.

El Plan de Gestión de 2022 ha querido dar respuesta a dos grandes retos:

- **OFRECER SERVICIO A LAS ENTIDADES CLIENTE EN EUSKERA.**
- **INCREMENTAR EL USO DEL EUSKERA EN LAS RELACIONES ENTRE LA PLANTILLA DE EJIE.**

Ambos retos coinciden en la VI Plangintza 2018-2022 marcado por el Gobierno. Con los objetivos del periodo de planificación. De hecho, EJIE como sociedad de carácter público tiene una serie de obligaciones legales.

Dos son las normas que determinan estas obligaciones: **el Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, y la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, por la que se aprueba el Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarios.**

Por lo tanto, el plan de gestión se ha elaborado según el modelo EME y se han incluido indicadores de fin de Periodo de Planificación por áreas.

En ese plan tiene especial importancia la Comisión de Euskera. Es ella quien lleva la gestión con la ayuda de un asesor técnico de una empresa externa.

El grado de cumplimiento de las acciones del Plan de Gestión ha sido del 70%. En la comisión de euskera se ha valorado bien el trabajo realizado, aunque hay que seguir trabajando en los próximos años, sobre todo en lo referente a la lengua de trabajo.

IDIOMA DE SERVICIO

En cuanto a la lengua de servicio, debemos situarla en dos ámbitos: la imagen y las relaciones con las entidades cliente y la ciudadanía.

Se ha analizado el estado de la página web de EJIE e identificado una serie de correcciones.

De las llamadas atendidas en euskera en el CAU, entre el 20% y el 25% son en euskera.

Se han ofrecido dos sesiones formativas a la plantilla de EJIE: la relativa a la gestión lingüística de las presentaciones y la relativa a los roles de Euskaraldia.

En la primera han participado 16 personas y, en la segunda, 7.

Con el fin de fomentar las relaciones internas orales en euskera, se han realizado las siguientes acciones:

Las tertulias de los jueves Berriak berri.

También se ha realizado una campaña para animar a la gente a hacer esta actividad.

Actividades relacionadas con la Korrika a través del concurso de fotografía.

Euskaraldia; 5 Arigunes (Platea, KZ Gunea, IVAP, Consultoría y Comisión de Euskera).

Día del Euskera. Hubo un acto en el que participaron 60 personas.

LENGUA DE TRABAJO

Los ámbitos tratados de la lengua de trabajo han sido: la comunicación interna y las herramientas de trabajo, la gestión de las personas, las relaciones externas y el sistema de gestión.

Comunicación interna

En las sesiones de trabajo departamentales, en 2021 cuatro grupos se comprometieron a incrementar el uso del euskera: **Platea, Osasuna, Educación y Gobernanza.**

Con las elaboraciones departamentales se pretende cumplir los criterios lingüísticos y fomentar el uso entre las personas con las que colaboramos.

Los recursos informáticos se proporcionan en ambas lenguas a las entidades cliente, pero lo que se ha querido fomentar es el uso de las versiones en euskera. Se ofrece a las personas que se incorporan a nuestros equipos la posibilidad de configurar el ordenador en euskera.

En cuanto a las relaciones internas escritas, se ha medido el uso de email y chats. También se decidió medirlo ante el fuerte aumento del uso del chat.

Los datos obtenidos son los siguientes:

USO DEL EUSKERA en los e-mail y chats entre LA PLANTILLA:

22,56% sólo en Euskera

1,50% en dos idiomas

31,58% sólo saludos en Euskera

44,36% sólo en Castellano

El uso medio global según las mediciones realizadas ha sido del 23% (18% en 2021). Han sido pocos los escritos exclusivamente en euskera, aunque el 78% de los remitentes y el 57% de los destinatarios son euskaldunes.

USO DEL EUSKERA en los chats entre LA PLANTILLA:

9,09% sólo en Euskera

18,18% entre 10-15%

72,73% sólo en Castellano



Gestión de personas

Se ha concretado a principios de año una comunicación para informar a la plantilla sobre el plan de euskera. Así se ha dado a conocer en reuniones generales y en un vídeo publicado en Synergy.

Por otro lado, cada semana se ha publicado en Synergy una píldora formativa sobre la corrección en el uso del euskera.

Actualización del censo de conocimiento de la plantilla:

A1	12
A2	14
B1	19
B2	34
C1	21
C2	1
ENTIENDEN	75 (74%)
HABLAN	56 (55%)
TOTAL PLANTILLA 206	

Relaciones con el exterior

Se ha analizado los resultados de los cuestionarios de satisfacción de las entidades cliente en la Comisión de Euskera.

Sistema de gestión

Se han difundido 8 píldoras para dar a conocer los criterios lingüísticos, para que la plantilla pueda conocerlas.

Por lo demás, se ha realizado un seguimiento del plan de gestión en la Comisión de Euskera y en las reuniones con la Dirección General y la de Administración y Personal. El propio director general forma parte de la Comisión de Euskera.

SOPORTE AL NEGOCIO

Supp



SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS

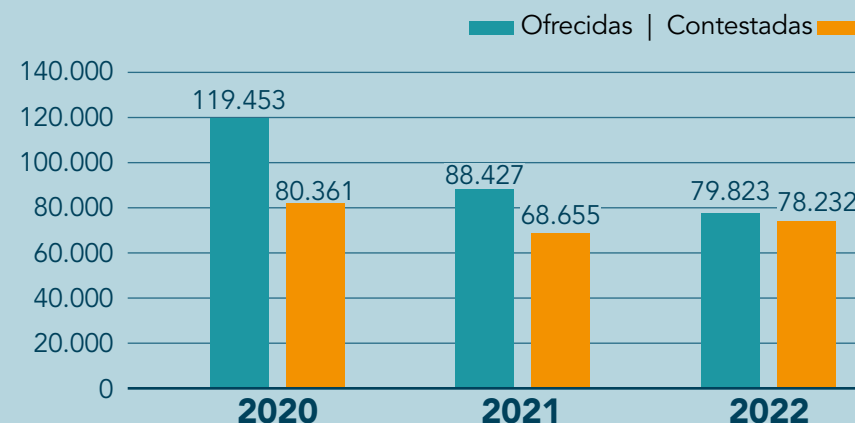
En relación a los distintos servicios de Atención a Usuarios se aprecian dos aspectos:

Una menor diferencia entre las llamadas y atenciones ofrecidas con respecto a las contestadas. Esto indica la mejora en la calidad de la prestación del servicio en la que casi la totalidad de las atenciones solicitadas por los usuarios han sido atendidas sin necesidad de una segunda interacción por su parte.

Un mayor número de atenciones contestadas con respecto a las de años anteriores en todos los servicios

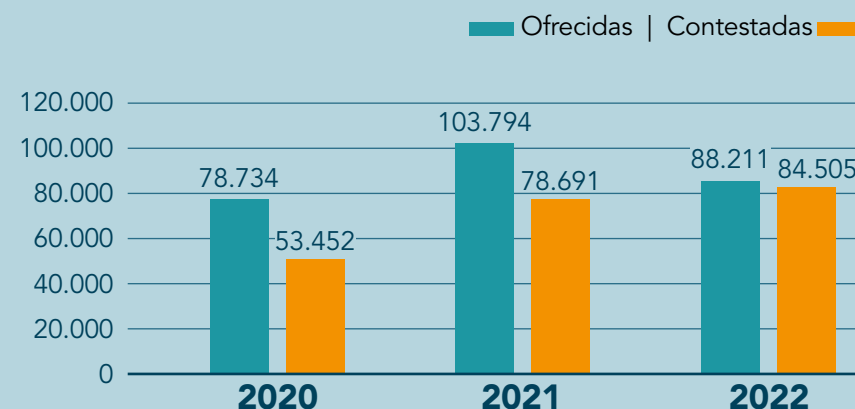
CAU GOBIERNO

Tras el año 2020 y el volumen anormalmente elevado de la actividad del CAU del Gobierno, en gran parte derivado de los cambios en el modelo de trabajo derivados del COVID-19, se aprecia en este año 2022 una menor cantidad de llamadas ofrecidas y un notable incremento de las atenciones contestadas.



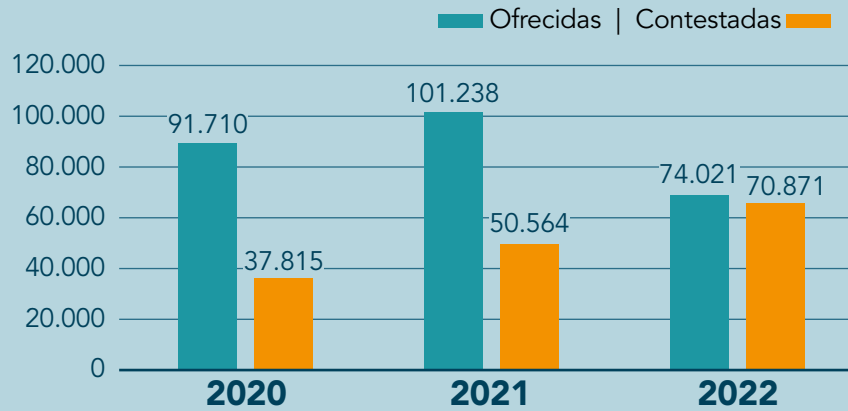
CAU SERVICIOS ELECTRÓNICOS (ZE)

En línea con la estrategia de digitalización de los servicios del Gobierno Vasco, se aprecia un crecimiento consolidado de las atenciones contestadas:



CAU IZENPE

En diciembre de 2022 se crea un nuevo servicio (CAU-Ef4ktur) específico para Izenpe con el objetivo de atender la puesta en marcha obligatoria de entrega de facturas en los pequeños comercios. Ef4ktur se trata de una iniciativa de las Diputaciones Forales Vascas y Gobierno Vasco para dotar de una solución de factura electrónica que de forma gratuita y práctica permite la remisión de facturas a las administraciones vascas.



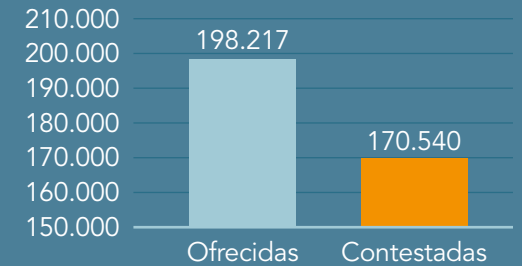
CAU JUSTIZIA

Se trata del servicio de atención a la sectorial de la Administración de Justicia del Gobierno Vasco. Es el primer año completo en el que dicho servicio se ha prestado desde EJIE y coincide con el soporte prestado por EJIE al despliegue del Expediente Judicial Electrónico basado en el producto de Avantius.

Dentro de la Administración de Justicia, EJIE presta dos servicios diferenciados:

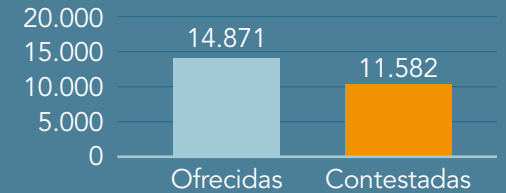
CAU DEITU:

Servicio de atención a la sectorial de la Administración de Justicia. Se trata del primer año en el que este servicio ha sido prestado desde EJIE.



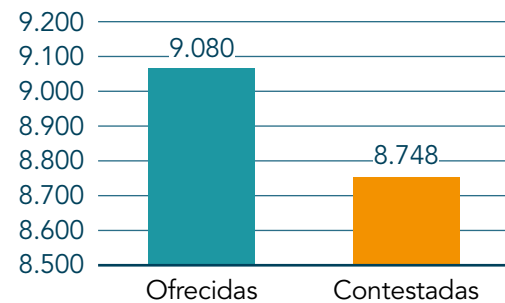
CAU SAP

Servicio de atención a profesionales de Justicia. Su puesta en marcha se realiza en mayo del 2022.

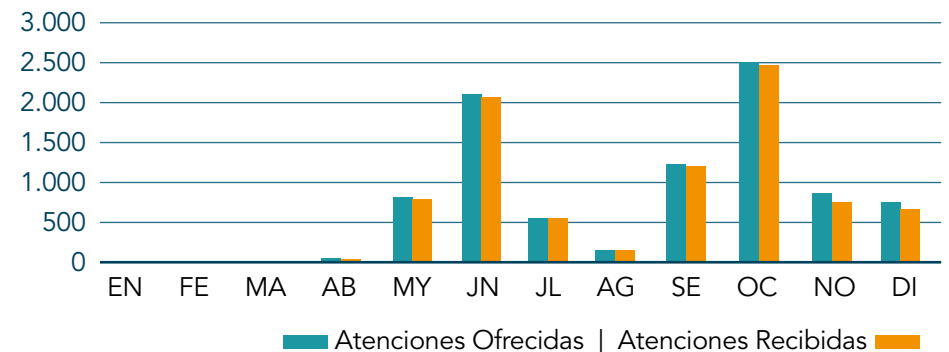


CAU OPE

Servicio de atención específica para el soporte a los procesos selectivos del Gobierno Vasco lanzados desde el mes de mayo del 2022.



Evolución CAU OPE



DIRECCIÓN TÉCNICA EDUCATIVA Y SOCIO SANITARIA

EDUCACIÓN - HEZKUNTZA

Evolución de la aplicación de CONCIERTOS EDUCATIVOS

Durante el año 2022 se generaron importantes evoluciones en la aplicación:

Adaptación del sistema para la Renovación y suscripción de nuevos conciertos para los cursos escolares comprendidos entre 2022-2023 y 2027-2028.

Adaptación al nuevo modelo educativo LOMLOE:

Desparece el proceso de Planificación /
Modificación de la Planificación

Nuevos tipos de aulas

Nuevos niveles de enseñanza que han surgido

Además, se ha realizado la adaptación de este sistema de información al nuevo sistema de gestión económica del Gobierno Vasco EIKA, lo que ha permitido sistematizar y consolidar otras acciones de carácter contable.

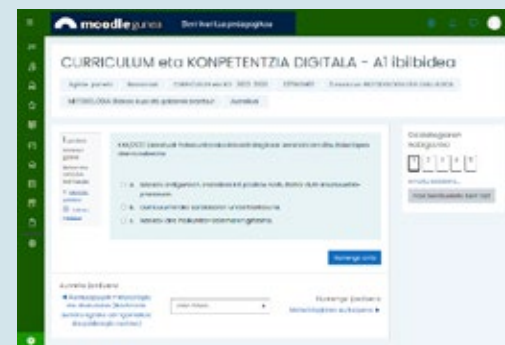
Nueva aplicación para el soporte a la elaboración de las necesidades de personal derivado del proceso de planificación

Nueva aplicación para la realización de forma ágil de las plantillas de Docentes de cada centro. Esta nueva aplicación ha permitido elaborar de forma visual y gráfica la RPT de los centros educativos, para los niveles de Infantil, Primaria, Secundaria y Formación Profesional.

A esta aplicación tienen acceso tanto los centros educativos, delegaciones como Servicios Centrales de Lakua.

Moodlegune

Proyecto para la gestión integral de cursos online de competencias digitales (niveles A1 y A2 dentro del Marco Europeo para la Competencia Digital de los Educadores) para personal docente de la CAV (educación pública y concertada).



AC45B – OGM

Plataforma de integración:

- Generación de unidad compartida de Google Drive por centro. Este mecanismo incluye la obligatoriedad de utilizar esta unidad para todos los centros, evitando así la proliferación de unidades no gestionadas.
- Gestión del ciclo de vida de cuentas, grupos, teams... tanto en O365 como en GW: bloqueo y borrado de cuentas sin centro asociado, eliminación de recursos (grupos, teams) de cursos no vigentes.
- Integración con gestión de candidatos para la agilización en la asignación de sustitutos docentes (sin necesidad de esperar al nombramiento) y de Especialistas de Apoyo Educativo.

Gestión de cuentas de centros:

- Modificación en los procesos de sincronización para la inclusión de dominios no oficiales (ISEI-IVEI, Berritzeguneak). Inclusión de las cuentas en su unidad administrativa correspondiente y creación/actualización de libretas de direcciones.
- Cambio de nombre de libretas de direcciones y GALs de O365 a Euskera.
- Gestión de SSPP (self service password policy) por niveles educativos: se dota a la plataforma de la posibilidad de indicar los cursos/niveles para los cuales habilitar la política de auto-recuperación de contraseñas.
- Conectividad PowerShell con O365 vía certificado, en sustitución de la autenticación básica.

Equipos portátiles para el alumnado de ESO y BACHILLER

En esta segunda fase en el proceso de renovación y distribución de equipos portátiles al alumnado de los Centros educativos públicos de Euskadi, se ha incrementado notablemente la actividad con respecto al 2021.

Google Chromebook/Chrome OS 

6.190 | **27.163**

Microsoft W10 

13.023 | **12.702**

TOTAL

19.213 | **39.865**

2021

2022

Equipos entregados



IGUALDAD, JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES

Ayudas Tercer sector:

Desarrollo de una nueva aplicación para la gestión de las subvenciones a entidades del tercer sector en el ámbito de la intervención social. Su objeto es proteger y promover la autonomía personal e integración comunitaria de las personas, familias y grupos en línea con la estrategia del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales.

Durante el año 2022, con un presupuesto de 4.792.480€, se han gestionado las siguientes subvenciones:

4.792.480€

TIPO SUB.	ALAVA	GIPUZKOA	BIZKAIA	TOTAL
GIZ	56	78	185	319
ELK	20	19	69	108
JAK	14	26	49	89
Total	90	123	303	516

TRABAJO Y EMPLEO

Incorporación de herramientas de movilidad para la realización de las inspecciones de trabajo por medios electrónicos

En colaboración con la inspección, se ha llevado a cabo un proyecto de movilidad, utilización de un dispositivo Tablet con aplicación de escritorio integrada con el escenario de negocio de la inspección, con el objetivo de que tenga cabida en la gestión de visitas. Además, se ha proporcionado una herramienta informática a los inspectores y subinspectores, que les facilita la verificación del grado de cumplimiento de la normativa del orden social por parte de las empresas objeto de la función inspectora.

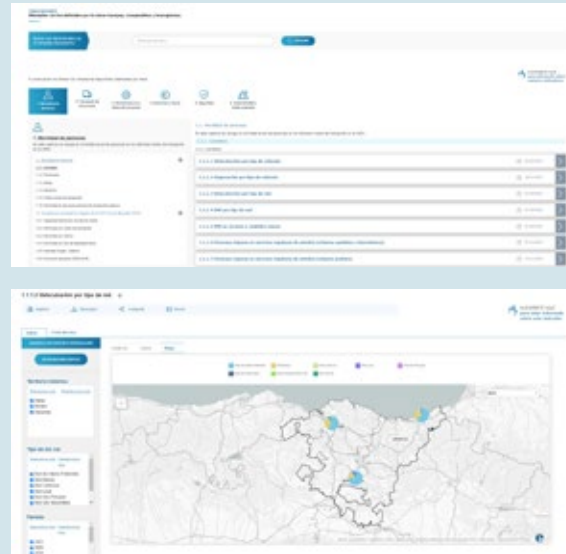


VIVIENDA

TRANSPORTES

Migración de la herramienta de gestión de indicadores del transporte y la Web de Observatorio del Transporte de Euskadi (SIT/OTEUS)

El objetivo del proyecto SIT/OTEUS nace de cumplir las necesidades del Plan Director de Transporte Sostenible de Euskadi. Este plan está alineado con la Estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador-Europa 2020. Dada la naturaleza de este Plan, ha sido necesario definir, a priori, los indicadores y objetivos que permitirán realizar el seguimiento de su grado de cumplimiento y de la influencia del Plan sobre el sector transporte.



OTEUS

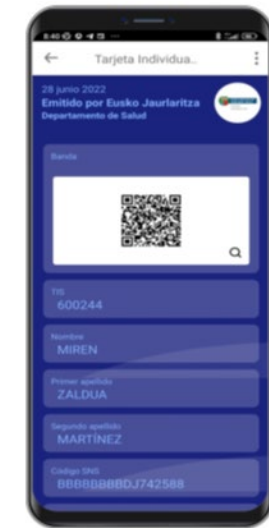
El portal del Observatorio del Transporte de Euskadi (OTEUS) tiene un nuevo diseño y organización de la información más moderno, usable, accesible, e intuitivo. Con él, ponemos a disposición de la ciudadanía el conocimiento, análisis, interpretación y proyección del comportamiento del sistema de transportes.



SALUD

Tarjeta Individual Sanitaria Digital

El wallet "Nik Patrika Digitala" fue desarrollado durante el 2022 por EJIE bajo la tutela del Departamento de Gobernanza Pública y autogobierno y en septiembre del 2022 se lanzó un piloto que tenía como objetivo dar la posibilidad de obtener la tarjeta individual sanitaria digital a la población del barrio de Lakuabizkarra de Vitoria-Gasteiz. Dada la buena acogida, se decidió ampliar el piloto a la OSI Araba y actualmente se están realizando encuestas para conocer el grado de cumplimiento de objetivos del piloto para decidir su extensión al resto de la CAPV.



DIRECCIÓN TÉCNICA HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA

ECONOMÍA Y HACIENDA

Plataforma KontratazioA

La Plataforma KontratazioA (AC70) gestiona los expedientes de contratación de los poderes adjudicadores de Euskadi.

Esta Plataforma se compone de 3 grandes herramientas:

TramitazioA

Permite a los poderes adjudicadores la tramitación de los expedientes de contratación

LizitazioA

Permite a las empresas licitadoras presentar sus ofertas, gestionar la firma de contratos y responder a las posibles notificaciones que les haya realizado el poder adjudicador

PublizitateA

Permite gestionar la publicidad y transparencia de los datos de contratación gestionados por la Plataforma

Las principales funcionalidades incorporadas a lo largo del año 2022 son:

Reingeniería para la mejora de la Plataforma.

Nuevo módulo de Novedades.

Mejoras en informes generados por la Plataforma.

Nuevo módulo de calendario de aperturas.

Soporte de envío al DOUE de nuevos tipos de expedientes y estados.

Mejoras en la trazabilidad de la oferta.

Soporte a los Sistemas Dinámicos de Adquisición.

Migración del buscador de OpenData a la nueva Plataforma.

Soporte a certificados profesionales en la nube.

Proceso de supresión de la clasificación de empresas.

Rediseño del certificado emitido por el Registro de Licitadores y Empresas Clasificadas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

A modo de comparativa los datos del 2021 frente al 2022 son:

Nº total de expedientes publicados	84.493 105.388
Nº total de contratos publicados	75.173 79.651
Nº total de usuarios en la Plataforma	5.267 5.708
Nº total de poderes adjudicadores	776 824
Nº de ofertas electrónicas recibidas	14.152 14.722
	2021 2022

La herramienta de tramitación del Registro de Licitadores y Empresas Clasificadas de la Comunidad Autónoma de Euskadi (AC71) permite gestionar la tramitación de solicitudes dirigidas a este Registro.

Los datos del 2022 frente al 2021 son los siguientes:

Registro:	
Nº de expedientes telemáticos	6.193 7.203
Nº de renovaciones automáticas	1.729 2.460
	2021 2022
Clasificación de Empresas:	
Nº de expedientes telemáticos	909 566
	2021 2022

IVAP – EIZU

PSP – Procesos de Selección y Provisión.

En el año 2018, el departamento de Gobernanza, encargó a EJIE la realización de un proyecto para la reorganización y renovación de sus sistemas de gestión de RRHH, para todos los empleados de la CAPV. Dichos sistemas debían evolucionar hacia una administración electrónica dotando de nuevos servicios a los ciudadanos, mayor movilidad, transparencia, calidez y rapidez de la información.

El proyecto se dividía en dos partes claramente diferenciadas:

La evolución y el mantenimiento de los procesos de Provisión y Selección para la Administración de la CAPV.

La creación de un subsistema de gestión de procesos selectivos que se integre con EIZU, RPT, Pasarela pagos, RUTCE, Platea, Buzón sugerencias, Registro, Tramitagune, Interoperabilidad...

La convocatoria de OPE's que no se realizaban desde hace más de diez años, obligaba a renovar e implementar la gestión de estos procesos y adaptarlos a los nuevos sistemas. Además estaba afectado por las dos partes de este proyecto, la evolución de sus sistemas, y la integración con el resto de infraestructuras del gobierno, que habían evolucionado también.

Dentro del proyecto se procedió a realizar, la interface con el usuario, la integración con todo el sistema de RRHH (SAP), y con el módulo específico de provisión y selección HCM.

También se desarrolló el portal del tribunal, con los niveles de seguridad necesarios, y disponible en internet, para facilitar el trabajo de sus miembros y evitar desplazamientos innecesarios.

En Mayo del año 2022, se convocaban las distintas convocatorias agrupadas en tres grupos, y de forma escalonada.

Esta OPE, tiene unas características diferenciadas, ya que incorpora los procesos selectivos de consolidación de personal temporal de la administración, a través de la cual las administraciones deben convocar ofertas de empleo público, para consolidar las plazas ocupadas por trabajadores interinos de larga duración.

En el primer grupo se agruparon las convocatorias de los cuerpos generales, que conllevan el mayor número de participantes. En el segundo y tercer grupo se han distribuido el resto de cuerpos, y categorías laborales.

95.911 solicitudes de inscripción

A lo largo del año 2022, se han realizado las inscripciones de los tres grupos, con un total de 95.911 solicitudes de inscripción, las pruebas de la oposición del primer grupo, y también la presentación de méritos de las convocatorias de consolidación excepcionales del primer grupo.

GRUPO 1
24/05-22/06

45.613
Inscripciones

GRUPO 2
13/10-14/09

33.423
Inscripciones

GRUPO 3
24/11-23/12

16.875
Inscripciones

Respecto a la gestión telemática de las bolsas de trabajo, los datos de la gestión de ofertas en el año 2022 han sido las siguientes:

	Administración general		Justicia	
Ofertas realizadas	242	226	79	111
Expedientes ofertados	2.658	2.444	409	586
Ofertantes	115.315	59.147	7.980	19.916
Solicitudes recibidas	32.913	19.545	312	6.790

Datos 2021 Datos 2022

EIKA

(Ekonomi, Informazio, Kudeaketa eta Aurrekontu sistema)

EIKA es el nuevo sistema de gestión económica, información y presupuestación de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Dicho sistema gestiona la presupuestación e información contable de la Administración General y los Organismos Autónomos, además del resto de entidades del sector público dependiente del Gobierno Vasco.

El año 2022 ha sido el primer año en el que la ejecución presupuestaria se ha realizado íntegramente sobre esta nueva herramienta. Ésta se ha cerrado con los siguientes datos de actividad generales:

Expedientes tramitados: **430.071**

Facturas pagadas **40.033**

DIRECCIÓN TÉCNICA SECTORIAL Y PROFESIONAL

AGENCIA VASCA DEL AGUA

Repositorio y explotación de datos de Inundaciones, Big Data: Proyecto de análisis y construcción del repositorio de series temporales del Área de Inundaciones en las infraestructuras BDaaS del Gobierno Vasco



ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Justicia

En el Ámbito Judicial, hay que subrayar el despliegue de la infraestructura de soporte al Expediente Judicial Electrónico (EJE: Avantius y PsP), adaptando el puesto de trabajo, implantando la arquitectura de sistemas y comunicaciones, integrando organismos, y ofreciendo servicios de atención a las personas usuarias de estos nuevos Sistemas de información.

Cabe también reseñar otros proyectos, y servicios prestados en 2022, a Justicia:

Soporte en la implantación del EJE, en el orden Contencioso Administrativo, en el orden Social, en el orden Civil y Penal de Araba, y en el orden Civil y Penal de Gipuzkoa.

Despliegue en el CPD convergente de Batera, del nuevo Portal de Justizia, su Sede Electrónica, y su nueva Intranet.

Desarrollo e implantación de Servicio de Atención a Usuarios de Justicia (Deitu)

Desarrollo de un sistema de traducción, específico para el ámbito judicial, basado en IA.

Renovación y actualización de todos los equipos de puesto de trabajo.

Implantación del sistema piloto para juicios y actuaciones telemáticas, EpaiDigitala.

Gestión penitenciaria

En el ámbito Penitenciario, y tras asumir el Gobierno Vasco la competencia de su gestión, se han ido adaptando y evolucionando los sistemas e infraestructuras a los estándares del Gobierno Vasco.

Asimismo, se ha lanzado en el 2022 la definición del Plan Director de Sistemas de Información de la Gestión Penitenciaria, con una perspectiva de desarrollo de 5 años. Dicho plan englobará las distintas líneas de trabajo y proyectos de modernización que permitirá proporcionar el soporte tecnológico necesario a las necesidades de las nuevas políticas penitenciarias de Euskadi.



SERVICIOS CONVERGENTES





INICIATIVAS RELEVANTES

Evolución SDDC OnPremise

El objeto de este proyecto de evolución es el de simplificación el actual modelo del SDDC en cuanto a seguridad, solución de Disaster Recovery.

Se habilitará una capa de gestión multicloud.

Así mismo, se facilitará la convergencia a entornos de cloud híbridos.



Implantación Repositorio Almacenamiento de Objetos

Construcción de una nueva infraestructura de almacenamiento consumida por aplicaciones de forma HTTPS/s3 API con el objetivo de adecuarse al ciclo de vida de los datos, al creciente volumen de los mismos y los requisitos en términos de DR, alta disponibilidad y seguridad.



Despliegue de Tanzu On-premise

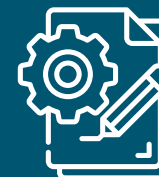
Con el fin de disponer una plataforma de kubernetes integrada con la infraestructura de Batera se ha desplegado el producto VMware Tanzu sobre infraestructura nueva on-premise albergada en VMware Cloud Foundation (VCF).



Backup O365

Se ha implementado de una solución de Backup para el servicio de Office365 de ELKARLAN basado tecnología Veeam.

Esta solución nos permitirá realizar copias y recuperaciones del correo electrónico como de los ficheros albergados en Sharepoint.



Renovación LAN Centros Penitenciarios (Araba y Bizkaia)

El 1 de octubre de 2021 se hizo efectivo el traspaso de la gestión de prisiones al Gobierno Vasco.

Tras una revisión previa del estado de la infraestructura y equipamiento de red de los centros penitenciarios de Basauri y Zaballa, se decide acometer la renovación de la red LAN.

La renovación LAN del Centro Penitenciario de Basauri contempla las siguientes tareas:

Renovación completa de la electrónica de redes de datos y TPV, agrupándolas en una única infraestructura de red que cuente con un equipamiento común, con división de red en capa lógica.

Renovación del cableado vertical de fibra óptica del centro.

Renovación del cableado horizontal.

Renovación de los armarios de comunicaciones del centro penitenciario que sean necesarios para albergar la nueva electrónica.

La renovación LAN del Centro Penitenciario de Zaballa consistirá en:

Renovación completa de la electrónica de redes de voz IP, datos y TPV, agrupándolas en una única infraestructura de red física que cuente con un equipamiento de red común, con división de redes en la capa lógica.



Justizia - Renovación LAN

La iniciativa incluye la relación de suministros y servicios necesarios para la renovación de las redes LAN de todos los Palacios de Justizia.

Ello incluye:

Renovación de Electrónica de red (switches)

Ejecución de Cableado vertical y horizontal, según necesidad (fibra, UTP)

Instalación WIFI en los Palacios principales (San Martín, Albia-Barroeta, Atotxa, Aranzabal, Buenos Aires) y retirada de WIFI actual de Aranzabal.

Otros elementos pasivos, tipo armarios, latiguillos, etc.

Solución de Telemetría

Servicios profesionales: diseño, replanteos, planificación y coordinación de actuaciones, pruebas y puesta en marcha, estudios teóricos de cobertura (caso WIFI), documentación correspondiente a cada fase de proyecto, y jefatura de proyecto, en general.

Servicio Impresión en pago por uso

En la evolución de los servicios corporativos hacia BATERA, se va a realizar la transición del servicio de impresión.

Además de la transición del servicio, se considera un momento de oportunidad para analizar tanto el modelo de provisión como el consumo del servicio, realizando la transformación necesaria para adaptarlo a los requerimientos actuales.

Se plantea una nueva directriz para sustituir el modelo de servicio de tóner, por el de impresión en pago por uso.

Se trata de un servicio de provisión de equipamiento de impresión, de los servicios asociados de mantenimiento de averías y configuración, así como la provisión de todos los componentes consumibles de manera que se garantice que los usuarios tengan un entorno de impresión, viable, gestionado y eficiente.

A lo largo del 2022 se han incorporado a este servicio entidades como ETS, Justizia y EJIE.



Evolución / Transformación DWH Osakidetza

Osakidetza dispone en la actualidad de una solución analítica basada en distintos productos / plataformas, que se encuentran en estado de obsolescencia y al tratarse de un sistema crítico se requiere evolucionar.

Por este motivo se ha realizado distintos proyectos:

Migración de OBIEE a OAS.

Evolución ETL (ODI / WarehouseBuilder).

Migración de la BBDD del DWH a Oracle 19c albergada en ExaCC (en modelo cloud at customer).



Incorporación SOC Osakidetza

A lo largo de 2022 Osakidetza se ha incorporado a los servicios de SIEM y EDR que forman parte del conjunto de Servicios de Monitorización y Respuesta de Seguridad Avanzada.

Esta incorporación supone varias sustanciales:

Mayor nivel de seguridad en puestos y servidores gracias a los agentes EDR, combinando el antivirus tradicional junto con herramientas de monitorización e inteligencia artificial para ofrecer una respuesta rápida y eficiente ante los riesgos y las amenazas más complejas.

Mayor nivel de detección de incidentes de seguridad gracias al SIEM, que permite la recolección de eventos de seguridad de los distintos dispositivos (servidores, firewalls, identidad, etc), el procesamiento de dicha información y la generación de casos de uso asociados con el fin de prevenir posibles incidentes de seguridad.

Monitorización y Respuesta a eventos de seguridad en 24x7 gracias al SOC, que es el equipo encargado de recibir alertas, filtrar, contextualizar y activar a los siguientes niveles de equipos de seguridad en caso de ciberincidentes.

Volumetria:

GESTIÓN IT

Nº de despliegues de aplicaciones en producción:

6.126

Nº de procesos batch gestionados

538.160

Nº de Peticiones:

62.853

Nº de Incidencias:

410.809

Nº de Cambios:

14.882

COMUNICACIONES

Nº de edificios conectados

1.673

Nº de extensiones telefónicas:

34.443

Nº de switches:

5.814

Nº de antenas wifi:

11.989

PUESTO DE TRABAJO

Nº de Puestos:

258.717

Nº de Impresoras:

14.617

Nº de usuarios gestionados:

177.294

Nº de dispositivos móviles:

13.193

HOSTING

Nº de instancias de bbdd gestionadas:

1.995

Nº de servidores de aplicaciones:

5.112

Nº de aplicaciones albergadas:

3.500

INFRAESTRUCTURAS

Volumen total de almacenamiento:

1.673

Volumen total de MV:

34.443

Volumen total de servidores físicos:

1.770



ASPECTOS ECONÓMICOS RELEVANTES

PRINCIPALES MAGNITUDES DE EJIE (2021 / 2022)

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.



VENTAS

145,8M€ | 171,1M€

OTROS INGRESOS

1,2M€ | 0,7M€

GASTOS

147,0M€ | 171,8M€

Compras servicios informáticos	84,0M€	94,9M€
Gastos de personal	14,7M€	15,3M€
Otros gastos de explotación	41,5M€	55,0M€
Amortizaciones	6,8M€	6,4M€
Otros resultados	-M€	0,2M€

TOTAL ACTIVO

60,9M€ | 67,7M€

INMOVILIZADOS

14,0M€ | 13,8M€

Intangible (Licencias)	2,9M€	5,0M€
Equipos informáticos (Servidores)	8,8M€	7,0M€
Resto Inmovilizado	2,3M€	1,8M€

PATRIMONIO NETO

18,3M€ | 17,9M€



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarlea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

*Euskadi,
bien común*



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

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

emakumeen eta gizonen
berdintasunerako
lankidetzaren erakundea



entidad colaboradora
para la igualdad de
mujeres y hombres

Q-epea

ZERBITZUEN KARTAK
CARTAS DE SERVICIOS 2021-2023



EJIE S.A.

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

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

