

MEMORIA 2023

TRANSFORMACIÓN
DIGITAL PARA
EL BIEN COMÚN



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

ASIER SÁEZ DE BIKUÑA ORTUETA

Director General de EJIE

El año 2023 ha sido un año especial... Realmente creo que en los últimos años podemos felicitarnos porque EJIE sigue desempeñando el servicio TIC del Gobierno Vasco con solvencia como demuestran los datos objetivos que lo pueden medir. A lo largo de la memoria se recoge el incremento de la facturación; por el aumento de servicios al Gobierno Vasco; la obtención de nuevas certificaciones; muy importantes por los ámbitos en los que se han obtenido las mismas; el despliegue de herramientas innovadoras o la colaboración en distintos proyectos estratégicos del Gobierno Vasco y su sector público. Mención especial merecen los distintos premios que ha obtenido EJIE que nos han permitido recoger la felicitación, reconocimiento y admiración más allá de nuestro ámbito de influencia natural. Y todo esto ha sido posible gracias a la implicación, involucración, dedicación, capacitación, talento y profesionalidad de todas las personas que formamos EJIE. Y en esto también me repito otra vez respecto al año pasado.

Pero hay dos cosas que han sucedido que este año que me parece que lo caracterizan como un año especial sin que parezca un tópico la forma de decirlo. Por una parte, la superación definitiva de la pandemia. La pandemia nos ha permitido avanzar en la digitalización seguramente mucho más rápido de lo que habríamos hecho sin que esta sucediera. Podemos decir que 2023 ha sido un año "normal", y eso, después de 3 años, pues es algo que seguramente nos ha parecido extraordinario. La segunda es que en este año 2023 hemos podido por fin ampliar la plantilla de EJIE, y hemos dado la bienvenida a 60 personas nuevas que van a permitir aumentar nuestra capacidad para desarrollar el servicio que el Gobierno Vasco nos encomienda.

Quiero aprovechar esta memoria para explicar que la ampliación de la plantilla no consiste en una simple "internalización de capacidades" que antes nos proveían los proveedores externos. El sector privado en general, el sector IT de Euskadi en particular, sigue siendo de una importancia capital en nuestra actividad. La ampliación de plantilla propia de EJIE responde a la necesidad de tener la capacidad y recursos suficiente para que las funciones y conocimientos clave (de negocio o tecnológicos) estén dentro de la organización y se puedan asumir y gestionar las innovaciones y tecnologías que adquirimos en la necesaria colaboración público-privada.

En el año de la explosión de la Inteligencia Artificial Generativa, todos los expertos nos dicen que en todos los sectores de la actividad personal y empresarial debemos abrazar la tecnología. La adopción de tecnología permite reducir riesgos, aumentar la eficiencia, la innovación y la sostenibilidad. Y cuando escucho o pienso en esto, refuerzo la idea de que EJIE no solo está para que las cosas funcionen, sino para ser protagonistas de la transformación del servicio público, algo que está de actualidad en lo que se ha venido a llamar como la transición digital, eso sí, siempre sin dejar a ninguna persona atrás. La prestación de nuestro servicio es más esencial que nunca y del desempeño de éste depende, en gran medida, la calidad del servicio público, lo cual resulta extremadamente motivador para todas las personas que componemos EJIE.



OLATZ GARAMENDI LANDA

Consejera de Gobernanza Pública y Autogobierno

Superar la ilusión de un año en el que se celebra un aniversario no suele ser sencillo. Sin embargo, tras la celebración de los 40 años, en 2023, EJIE, la sociedad informática del Gobierno Vasco que facilita la digitalización de los servicios que el sector público vasco presta a la ciudadanía, ha continuado su camino de innovación y adaptación a los cambios tecnológicos.

En la trayectoria de EJIE, siempre a la vanguardia de la transformación digital, se ha mantenido una constante aportación a la modernización, a la administración electrónica, a la gestión de las TIC y a la innovación de los servicios públicos. Durante 2023, EJIE ha fortalecido la colaboración con toda la administración pública vasca, ha desarrollado e implementado la evolución del traductor neuronal Itzuli con la aplicación de la Inteligencia Artificial y ha continuado trabajando en la defensa de los crecientes ciberataques.

En un momento en el cual el proceso de digitalización se ha multiplicado, el camino que debemos recorrer no puede discriminar a las personas por su capacidad de relación con la tecnología, por lo que evitar la brecha digital es uno de los grandes retos en un mundo el que la competitividad, como País, pasa por transformación digital. Y en esa transformación, EJIE continuará siendo ejemplo por su visión innovadora, eficiente y comprometida con el servicio a la ciudadanía.



ÍNDICE



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA _____ 06**GESTIÓN AVANZADA _____ 08**

Reflexión estratégica
 Planificación estratégica
 Nuestro modelo de gestión de calidad
 Política de calidad
 Nuestro compromiso social
 Plan de acción para la sociedad 2023
 Seguridad, continuidad y privacidad en EJIE
 Innovación y vigilancia tecnológica
 Contratación
 Eventos y reconocimiento
 Imagen y comunicación

ADMINISTRACIÓN Y PERSONAL _____ 24

Plan de actuación en materia de igualdad de EJIE
 Política lingüística
 Plan de comunicación interna
 Plan de formación anual
 Plan de evaluación del desempeño
 Plan de seguridad, salud y bienestar en el trabajo
 Acuerdos con el comité de empresa
 Plan de acogida

SOPORTE AL NEGOCIO _____ 34

Servicio de atención al usuario
 Dirección técnica educativa y sociosanitaria
 Dirección técnica hacienda y función pública
 Dirección técnica sectorial y profesional

SERVICIOS CONVERGENTES _____ 62**ASPECTOS ECONÓMICOS RELEVANTES ____70**

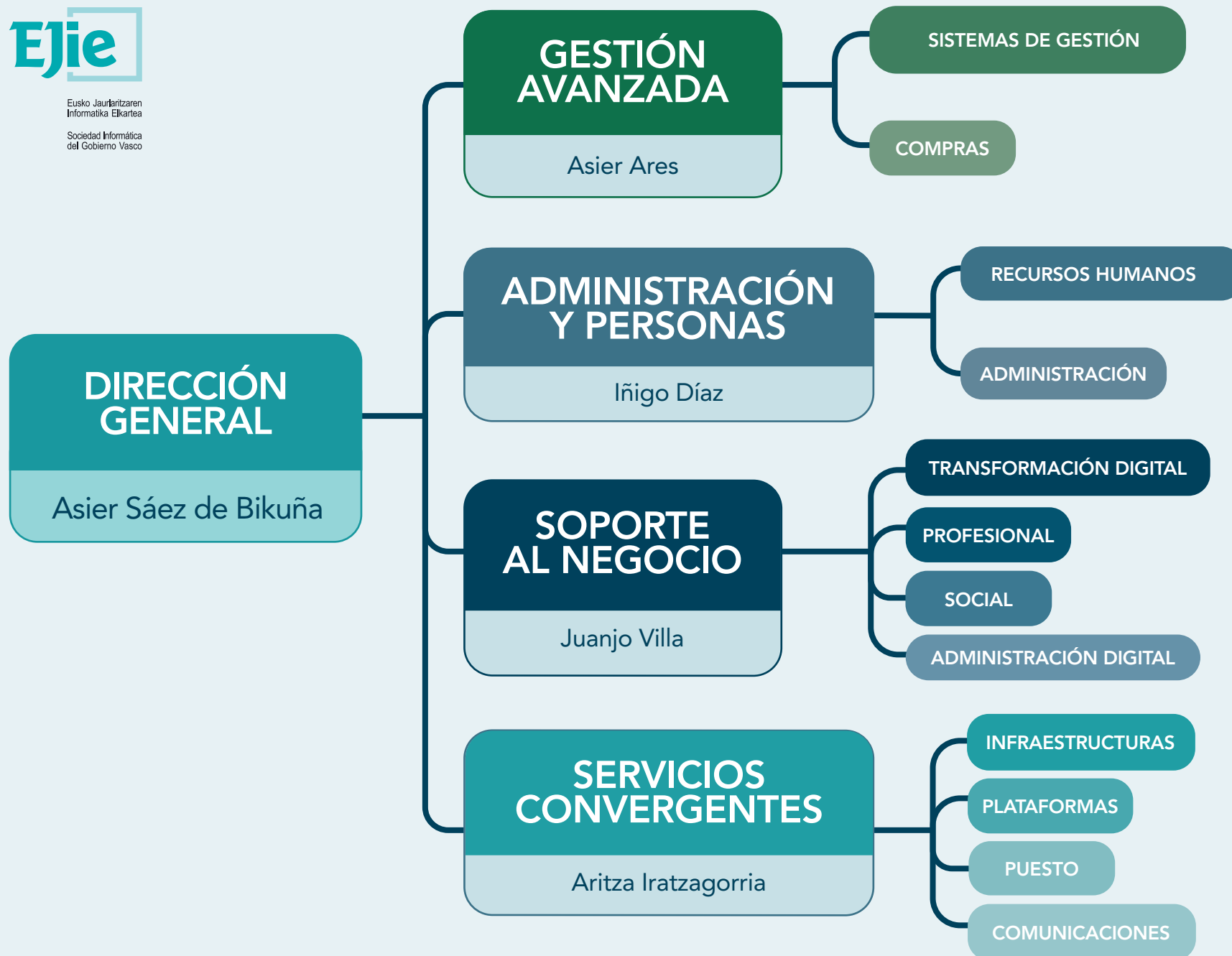
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA





Eusko Jauritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco



GESTIÓN AVANZADA





- REFLEXIÓN ESTRATÉGICA
- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
- NUESTRO MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD
- POLÍTICA DE CALIDAD
- NUESTRO COMPROMISO SOCIAL
- PLAN DE ACCIÓN PARA LA SOCIEDAD 2023
- SEGURIDAD, CONTINUIDAD Y PRIVACIDAD EN EJIE
- INNOVACIÓN Y VIGILANCIA TECNOLÓGICA
- CONTRATACIÓN
- EVENTOS Y RECONOCIMIENTOS
- IMAGEN Y COMUNICACIÓN

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 re definir nuestra misión, visión y valores.



MISIÓN

EJE 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 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

Adecuar la estructura orgánica y los procesos

Adecuar el sistema de gestión



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

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

Normalizar la modalidad de teletrabajo

Reducir los conflictos inter-área



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

Gestionar la imagen de la organización en las redes sociales



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

Gestionar el desarrollo y la evolución de productos innovadores estratégicos

NUESTRO MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los 6 grandes elementos contemplados en el MGA: Estrategia, Clientes, Personas, Sociedad, Innovación y Resultados son la base sobre la que se estructura la competitividad de EJIE integrando conceptos de gestión aportados desde diferentes ámbitos.



POLÍTICA DE CALIDAD

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

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



CUMPLIR LOS REQUISITOS APLICABLES:

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

MEJORAR CONTINUAMENTE EL SISTEMA DE GESTIÓN:

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

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

7,71

CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO ACORDADOS

92,31%

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CONTROL DE PROCESOS

85,83%

NIVEL DE MADUREZ DE LOS PROCESOS
(Sobre 5)

4,12

ÍNDICE DE MEJORA NETA DE LOS INDICADORES CLAVE DE PROCESO

33,57%

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:

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 entre la ciudadanía y 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.

PLAN DE ACCIÓN PARA LA SOCIEDAD 2023

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 (Alastria, 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, Euskal-IT, Q-epea).

CLUB DE GESTIÓN AVANZADA

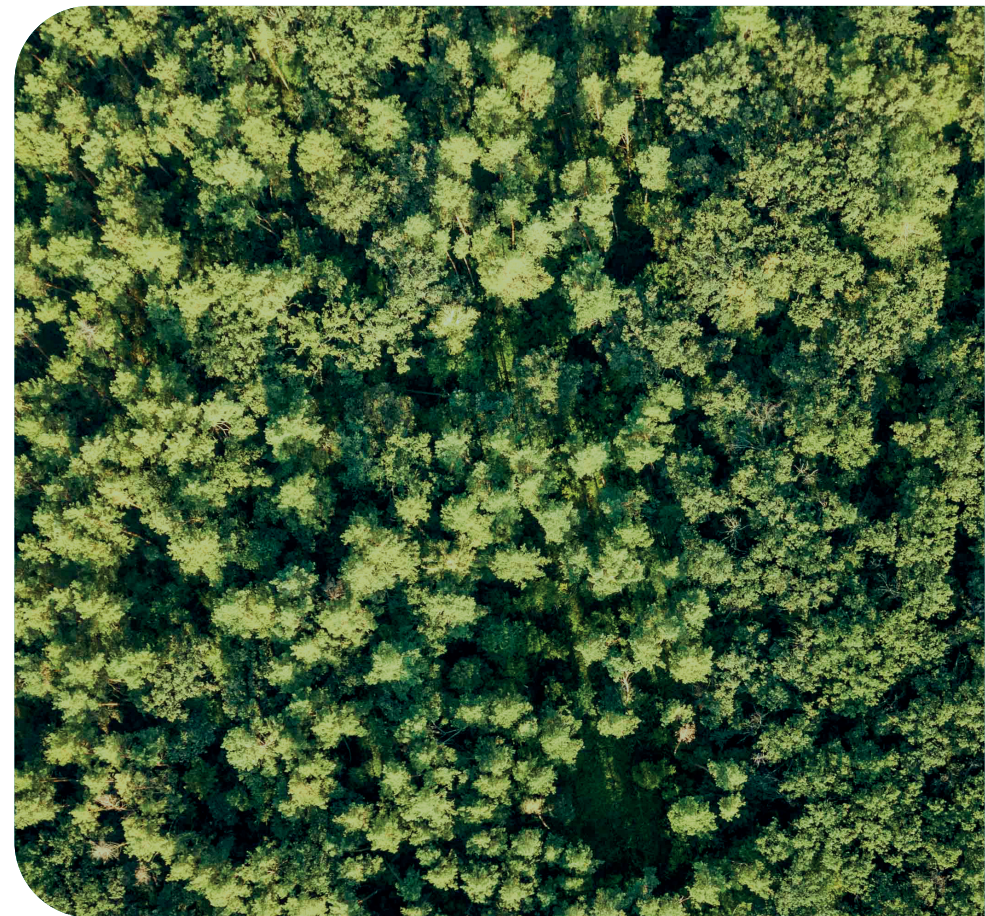
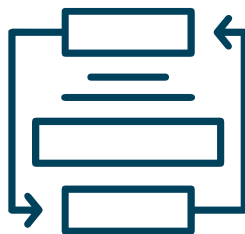
Participación en el Club de Gestión Avanzada y otras actividades de evaluación (Premios A, Contrastes externos, Kudeabide, Cartas de servicios).

PORTAL DE TRANSPARENCIA

Mantenimiento del portal de transparencia de EJE.

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, y el de Continuidad de Negocio (SGCN) basado en el estándar internacional ISO 22301, 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.

PROYECTOS MÁS RELEVANTES DE 2023

- Obtención del certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad para sistemas de información de categoría Media que soportan todos los servicios del catálogo de EJIE, según lo establecido en el Anexo II del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el ENS.
- Implantación de un Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio bajo la norma ISO22301, habiendo obtenido la certificación para los servicios de IaaS, Telefonía IP y Elkarlan.

CULTURA DE LA SEGURIDAD

75 medidas técnicas

ENS

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.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

114 controles normativos

ISO 27001

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

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.

CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS

Planes de continuidad de servicios

ISO 22301

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.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Tratamientos, encargos, adendas...

RGPD y LOPDGDD

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.

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.



INNOVACIÓN Y VIGILANCIA TECNOLÓGICA

La vigilancia tecnológica es el proceso que genera cantera de tecnologías que en el futuro pueden ser candidatas para ser usadas en producción en un escenario de negocio concreto. Es necesario ser rigurosos tanto definiendo un plan como midiendo el avance del mismo.

En estos años el equipo ha crecido pasando de ser buenos técnicos a ser muy buenos profesionales. Las difusiones de información requieren hablar para ser entendidos, trabajar la escucha y ser receptivos ante propuestas. Un buen profesional es capaz de salir de su posición natural de tecnólogo para aportar valor entendiendo las necesidades del negocio.

Según Wikipedia; en un mundo de conocimiento ampliamente distribuido, las empresas no pueden depender únicamente de su propia investigación, sino que deben comprar o licenciar procesos o intervenciones de otras empresas. De fondo, hablamos de compartir información para ir juntos y esto es la base de Innovación Abierta.

Probar tecnología posibilita conocer nuevas soluciones, imaginar un futuro distinto, determinar la distancia existente entre el estado del arte y la realidad... Se trata de actividades relativas a la prospección donde la creatividad juega un papel importante.

Los proyectos aportan el punto de realidad. Esa realidad que obliga a jugar con los mimbres de cada organización. El proyecto tiene que funcionar en el marco tecnológico y de procesos existente. Eso no quita que determinados proyectos requieran adecuaciones tecnológicas u organizativas internas. De otra forma, el futuro sería incierto. De ahí que lo real, aparte de servir para hacer cosas nuevas sirva para enriquecer a las personas en el viaje.



EN EL 2023 ALGUNOS DE LOS ESPACIOS “INNOVACIÓN ABIERTA” DONDE PUDIMOS COMPARTIR, APRENDER Y COMPARARNOS

Digital Transformation for Regions (DT4Regions)

Se trata de un espacio donde participan diferentes regiones de Europa para compartir conocimiento en temas como Bigdata e Inteligencia Artificial. Hacer “zoom –” nos sirvió para ver que progresamos adecuadamente.

BIND 4.0 Govtech

Primera edición del programa promovido por la SPRI para acercar la tecnología a las sociedades públicas. El viaje posibilitó andar desde la necesidad a la evaluación todo juntos. Interesante ver la cercanía con el proceso existente en Eje.

Open Source Summit Europe

El evento organizado por la Linux Foundation este año se celebró en Bilbao y tuvimos la suerte de tener un espacio donde compartir nuestras visiones. Si hay un foro donde la innovación abierta cobra una especial posición es en el software libre.

Comisión Europea

Se está avanzando en el marco regulador a nivel Europeo en lo que respecta al uso de wallet digitales. Ha sido muy positivo poder compartir información sobre líneas de trabajo técnicas existentes en la Comisión.

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 2023 los proyectos de innovación gestionados desde la comisión ha sido los siguientes:

- **Digitalización de procesos en iniciativas legislativas populares:** la digitalización llevada al plano de toma de decisiones colaborativa.
- **Gaitu Data:** la inteligencia artificial como patio de juego para el fomento de nuevas experiencias y como salón de compartición de datos/modelos.
- **Herramientas del lenguaje:** la traducción, transcripción y síntesis puesta al servicio de la ciudadanía a través del proyecto Itzuli.
- **Ingura online:** el aprendizaje del euskera en un enfoque 100% online donde haya espacio para en enfoque free y premium.
- **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.

CONTRATACIÓN

Durante este año se han llevado a cabo 514 procedimientos de contratación, con un importe total de 233.397.842,74 €, con la siguiente distribución según tipología de procedimiento:

Abierto SARA - **53,56%**

125.000.122,01€ **99**

Prórroga - **25,63%**

59.816.745,83€ **94**

Abierto SARA MRR - **10,73%**

25.043.460,88€ **16**

Modificaciones - **4,21%**

9.815.850,14€ **42**

Negociado - **3,76%**

8.768.139,40€ **44**

Abierto No Sara - **1,03%**

2.393.265,97€ **47**

Simplificado - **0,46%**

1.085.210,39€ **22**

Menor - **0,32%**

747.739,48€ **141**

Abierto No Sara MRR - **0,18%**

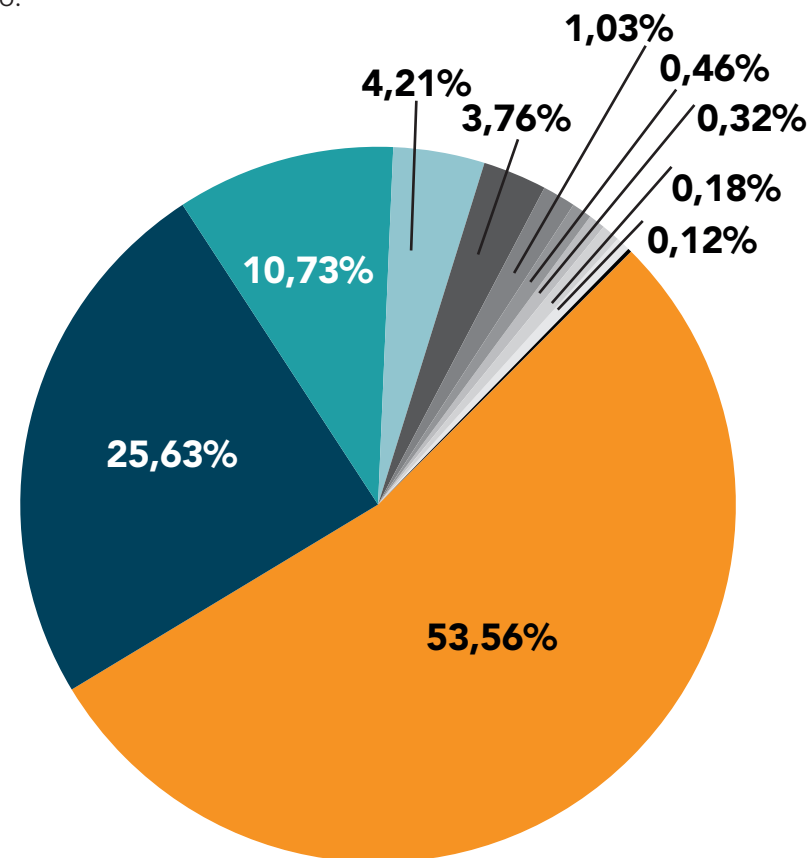
424.464,88€ **3**

Acceso a bbdd DA 9ª - **0,12%**

282.762,76€ **3**

Adhesión compra por internet - **0,01%**

20.081,00€ **3**



Importe TOTAL

233.397.842,74€

514

Procedimientos

EVENTOS Y RECONOCIMIENTOS



Empresa Saludable y Sostenible
en promoción de Salud en el
Trabajo por parte del INSST



IDC CIO 100 AWARDS - MEJOR
ENTIDAD PUBLICA 2023



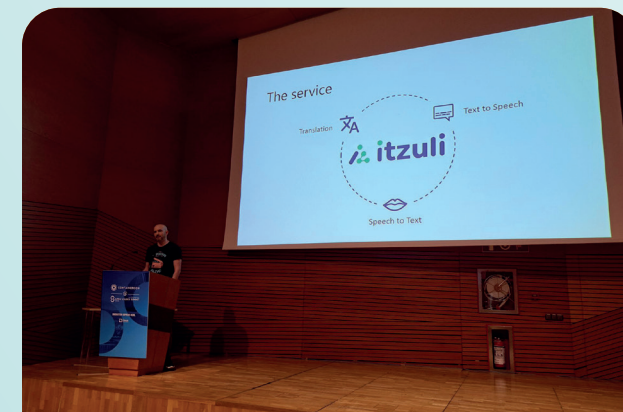
XV premios Asociación Aslan:
Premio a la Transformación Digital
en la Administración Pública



Retos tecnológicos del
sector legal, que organizó
EXPANSIÓN



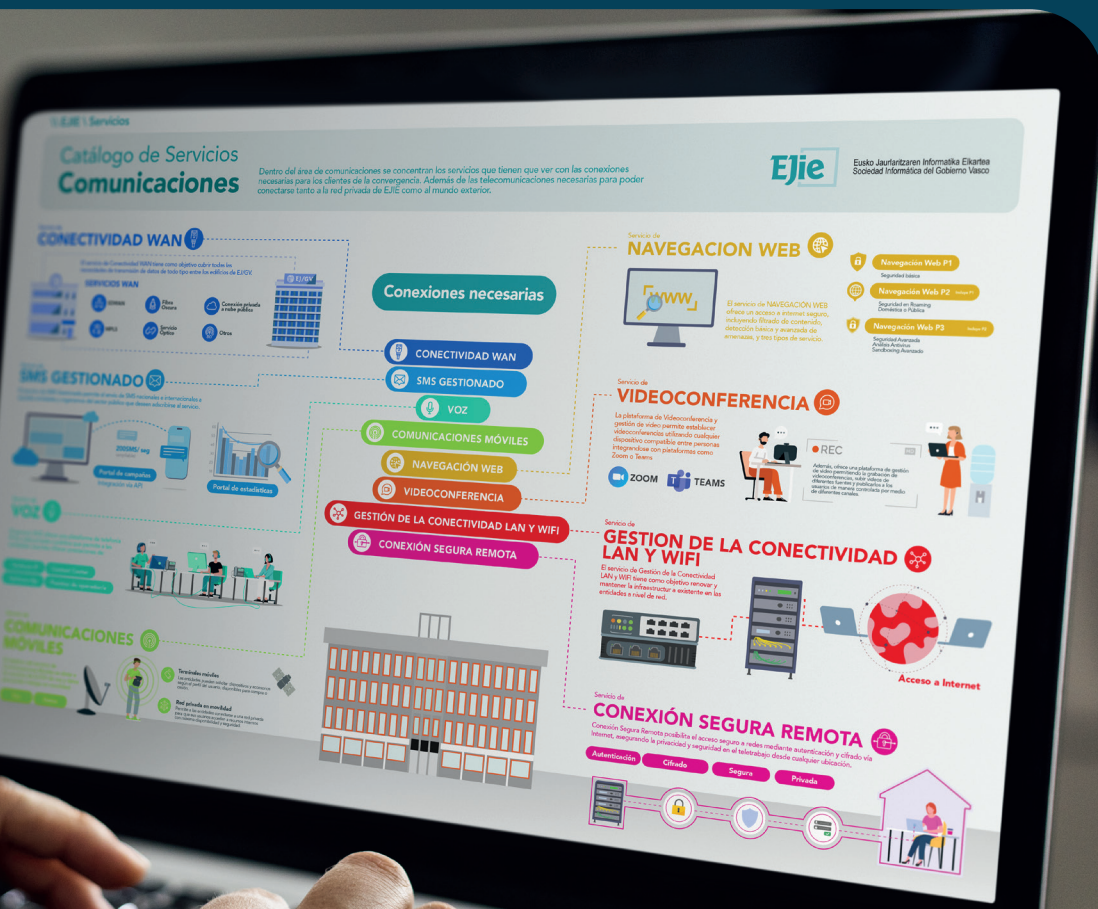
Carrera Empresas 2023
Vitoria-Gasteiz



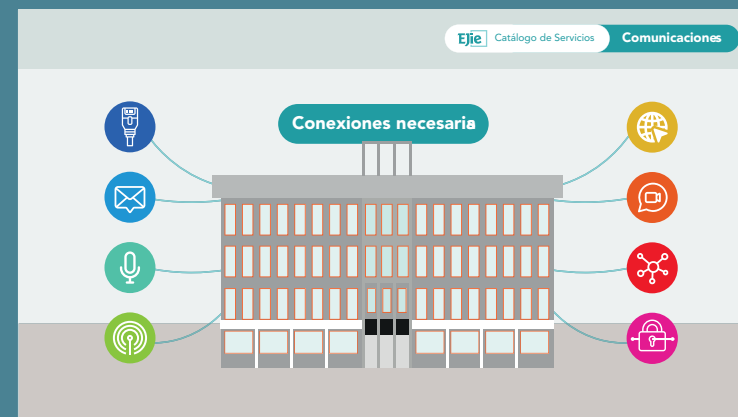
Open Source Summit Europe

IMAGEN Y COMUNICACIÓN

En el transcurso del año 2023, el Área de Imagen y Comunicación de Eje asumió el desafío principal de promover nuestro catálogo de servicios. Bajo la iniciativa del responsable del catálogo de servicios, se generaron una serie de vídeos, infografías y presentaciones que resaltan los servicios más relevantes de nuestro catálogo. Estos recursos se diseñaron con el objetivo de facilitar la formación, presentación y difusión de nuestros servicios de una manera gráfica y didáctica.



Catálogo de Servicios



Uno de los trabajos más destacados del año fue el diseño de la infografía que permitió a Ejie presentarse al **VIII Encuentro Abierto de la Red Española de Empresas Saludables** y volver a ser reconocida como Empresa Saludable y Sostenible en Promoción de la Salud en el Trabajo por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En consonancia con nuestro compromiso con la salud, la sostenibilidad y la igualdad, desde el Departamento de Imagen y Comunicación trabajamos en el diseño de la camiseta que lució el personal de Ejie que participó en la **Carrera de Empresas de Vitoria-Gasteiz**.

Continuamos promoviendo nuestras actividades y noticias más relevantes a través de las redes sociales, difundiendo tanto nuestras campañas de apoyo a la igualdad, a la sostenibilidad y a la salud en el trabajo, así como otras iniciativas en las que participamos, incluyendo BAISAREA, INSPIRA STEAM, BAIDATA, GAIA, FOROTECH, DT4REGIONS, EUSKALIT, entre otras.



Linkedin

www.linkedin.com/company/885345



Youtube

[@ejiesociedadinformaticadel3147](https://www.youtube.com/@ejiesociedadinformaticadel3147)



Facebook

[EJIE-109647180692963](https://www.facebook.com/EJIE-109647180692963)



Instagram


[@ejie_eus](https://www.instagram.com/@ejie_eus)



X

[x.com/EJIE_euss](https://www.x.com/EJIE_euss)

ADMINISTRACIÓN Y PERSONAL

- 
- PLAN DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD DE EJE
 - POLÍTICA LINGÜÍSTICA
 - PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA
 - PLAN DE FORMACIÓN ANUAL
 - PLAN DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
 - ACUERDOS CON EL COMITÉ DE EMPRESA
 - PLAN DE ACOGIDA
 - PLAN DE SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO

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 31-12-2023 es del

93%

Durante el año 2023 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.

Durante el año 2023 se he procedido a la elaboración del diagnóstico y a la elaboración y posterior aprobación por unanimidad de la Comisión Negociadora el VI Plan de Igualdad de EJIE (2024-2026). El plan contiene un total de 87 actividades divididas en 5 ejes.

Ejes de intervención	Objetivos
E1 Gestión de Personas	Garantizar el mantenimiento y mejora de las buenas prácticas existentes en el Proceso de Gestión de personas, atendiendo a la perspectiva de género.
E2 Gestión de seguridad, salud y bienestar en el trabajo	Garantizar el mantenimiento y mejora de las buenas prácticas existentes en el Sistema de Gestión de seguridad, salud y bienestar en el trabajo, atendiendo a la perspectiva de género.
E3 Gestión de Contratación	Garantizar el mantenimiento y mejora de las buenas prácticas existentes en la contratación de servicios realizada por EJIE
E4 Gestión de Servicios	Garantizar el mantenimiento y mejora de las buenas prácticas existentes en la contratación de servicios realizada por EJIE
E5 Gobierno Responsable	Garantizar el mantenimiento y mejora de las buenas prácticas existentes en materia de Gobierno Responsable atendiendo a la perspectiva de género

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 el 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 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.
- 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.

POLÍTICA LINGÜÍSTICA

EJIE cuenta con un Plan de Normalización del Uso del Euskera y se realiza un seguimiento a través de los planes de gestión anuales. El plan de 2023 pretendió 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 con los objetivos del VI Plan de Normalización 2018-2022 establecido por el Gobierno. De hecho, EJIE, como sociedad de carácter público, tiene una serie de obligaciones legales. Estas obligaciones se concretan en 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 en la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuaris.

A pesar de que ha comenzado el VII. Plan de Normalización 2023-2027, se retrasó el desarrollo de la metodología KEMEN, en la que se basa este nuevo plan, y de la aplicación Saregin que le da soporte, y se utilizó el modelo anterior (EME) para diseñar, ejecutar y evaluar las acciones del plan de gestión.

Por lo tanto, el diseño del nuevo Plan Estratégico se pospone al primer trimestre de 2024. De hecho, a diferencia de las anteriores, el nuevo plan conlleva una serie de obligaciones para EJIE:

- Aprobar los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales
- Realizar un diagnóstico preciso para detectar la situación de partida.
- Diseño y aprobación del plan estratégico en el primer año del periodo de planificación
- Aprobar los planes de gestión al menos dos veces durante el periodo de planificación.

Pero, como hemos dicho, en 2023 se prorrogó el uso de la metodología anterior. El grado de cumplimiento de las acciones del plan de gestión fue del 71%. En la comisión de euskera se valoró positivamente el trabajo realizado, aunque hay que seguir trabajando en los próximos años, sobre todo en lo referente a la lengua de trabajo.

LENGUA DE SERVICIO

Con el objetivo de incrementar el uso del euskera en la imagen y en las relaciones con los clientes y ciudadanos, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Análisis de la página web y traducción al euskera de documentos
- Se ofrecieron dos sesiones formativas para dotar de recursos para trabajar en euskera para el personal de EJIE: curso de actualización de normas del euskera y sesión de recomendaciones para la correcta redacción de los emails.
- Se realizó un seguimiento de las llamadas atendidas en euskera por el EAZ/CAU, con un 14% de usuarios que optaron por el euskera (en la CAV el uso oral del euskera es del 12,6%).



LENGUA DE TRABAJO

Comunicación interna y herramientas de trabajo

Al igual que en años anteriores, se realizaron **sesiones de trabajo departamentales**. A través de los trabajos departamentales se pretendía cumplir con los criterios lingüísticos y fomentar el uso entre los compañeros de trabajo; facilitar conversaciones en torno al euskera y buscar el consenso de todos en el establecimiento y cumplimiento de los compromisos diseñados a medida.

Se realizaron estos trabajos con 6 grupos: Platea, Salud, Educación y Gobernanza (continuación), KZ Gunea e IVAP (por primera vez). La mayor parte de los compromisos se adquirieron con el objetivo de incrementar el uso del euskera en las relaciones entre compañeros y compañeras, y aunque se ha avanzado en algún grupo, se vio la necesidad de trabajar más en las tareas de seguimiento y fomento.

En el área de **recursos informáticos**, se contabilizó el número de equipos de EJIE en euskera. Esta es la opción que se da por defecto al personal de nueva incorporación. Sin embargo, en términos generales, se puede afirmar que son pocos los que optan por el software en euskera (5% de media).

Para fomentar las **relaciones orales internas** en euskera se realizaron las siguientes acciones:

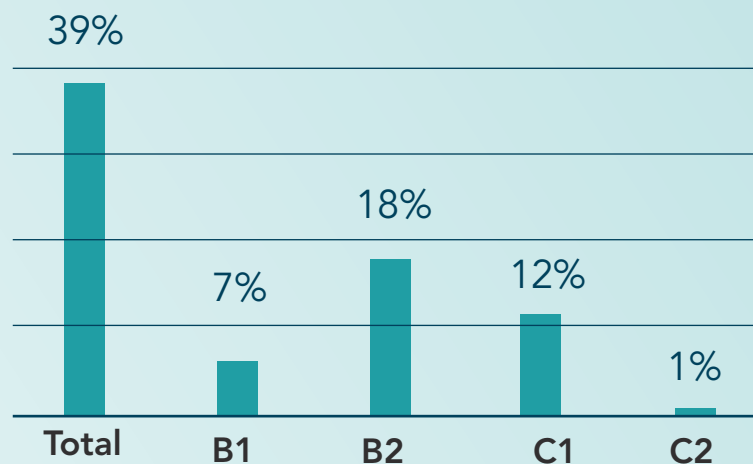
- Se incrementó la asistencia de personas a las tertulias de los jueves, sobre todo debido al nuevo personal que se animó a asistir a ellas (con una media de 7 miembros por nivel).
- En la sesión técnica sobre Dirulaguntzak participaron 26 personas, aunque no se pudo realizar la segunda sesión.
- Concurso y celebración del día del euskera (participaron alrededor de 40 personas).
- Se realizaron mediciones del uso oral del euskera: el 17% de las conversaciones medidas fueron en euskera. Hay que tener en cuenta que el 30% de EJIE es capaz de hablar en esta lengua.



Gestión de personas

A principios de año se publicó una **comunicación** para informar al personal del plan de euskera. Se informó en las reuniones generales y en un vídeo publicado en Sinergy. Por otra parte, semanalmente se fue publicando también en Sinergy una píldora formativa sobre el uso correcto del euskera. La buena acogida es buena por parte del personal. Análisis de datos de conocimiento del personal:

CON CERTIFICADO DE EUSKERA



Cabe destacar el esfuerzo realizado por EJIE y su personal en incrementar el conocimiento del euskera en los últimos tres años, ya que el 27% del personal ha asistido a clases de euskera.

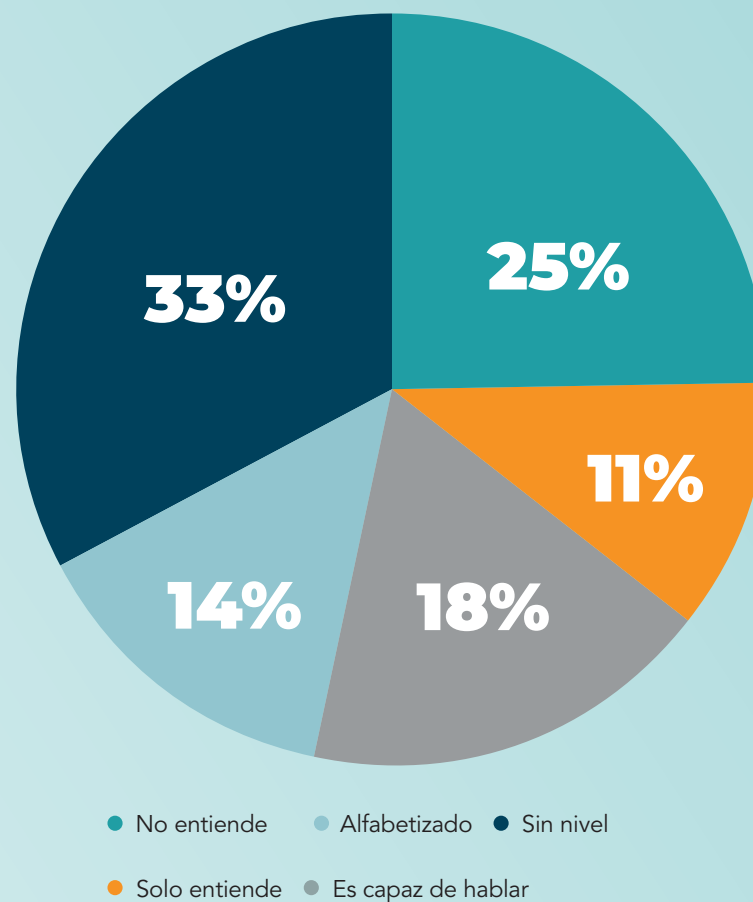
Si sumamos los certificados con algún conocimiento (nivel de curso, pruebas de comprensión...) los datos de conocimiento suman un total de 67 %, es decir, dos tercios del personal. Según dichos datos, el porcentaje de comprensión es del 43% y el 32% de la plantilla es euskaldun.

Con el objetivo de aumentar la comprensión, se ha realizado el trabajo previo para la puesta en marcha del proyecto **Uler-saioak**. Se realizó una convocatoria general y se inscribieron 26 personas. A todos ellos se les realizó una prueba de comprensión para analizar su nivel de comprensión. El objetivo es adaptarse a las exigencias del nuevo decreto de euskera.

Relaciones Externas

En la Comisión de Euskera se analizaron los resultados de los cuestionarios de satisfacción de los clientes. En general, la valoración ha sido buena en la pregunta relativa al grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos, y se ha observado un ligero incremento de la satisfacción en este sentido.

DATOS DE CONOCIMIENTO



PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

Cumplimiento del
100%
de las actividades
planificadas en el mismo.



PLAN DE FORMACIÓN ANUAL

1062
ASISTENTES

43,79%
Mujeres

56,21%
Hombres

Media de horas de
formación por persona

19,5h

ACCIONES
FORMATIVAS

61

Total horas de
formación por persona

4.959,5h

45,09%
Mujeres

54,91%
Hombres

Alcanzado el 74,37 % del
montante de ayudas posibles
concedidas por FUNDAE al
plan de formación 2023.

74,37%

PLAN DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

22 personas (14 mujeres y 8 hombres), lo que supone que un 10,52% de la plantilla objeto de evaluación, ha promocionado profesionalmente por cambio de nivel retributivo o perfil profesional, en este proceso.

10,52%
de la plantilla

14 mujeres

8 hombres

ACUERDOS CON EL COMITÉ DE EMPRESA

Durante al año 2023 se han alcanzado los siguientes acuerdos entre la Dirección y el Comité de Empresa:

Acuerdo colectivo de incremento retributivo adicional aplicable en el año 2023 para el personal de Ejie (% 0,5) (09-10-2023)



Acuerdo colectivo de incremento retributivo aplicable al año 2023 para el personal de EJIE (2,5%) (21-02-2023)



PLAN DE ACOGIDA

Desplegado para un total de 59 personas incorporadas en plantilla durante 2023 (22 mujeres sumando el 37,29 % y 37 hombres sumando el 62,71%).

De estos 59 contratos, 6 son contratos de relevo de duración indefinida, 51 contratos indefinidos y 2 contratos temporales de sustitución por reserva de puesto de trabajo.

59

**PERSONAS
INCORPORADAS**

37,29%

MUJERES

62,71%

HOMBRES

PLAN DE SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO

Planificación y grado de ejecución de la misma.

Realizadas 29 de las 31 actividades previstas para 2023 en materia de seguridad, salud y bienestar en el trabajo (93,54%) estaban distribuidas en un total de 12 objetivos con sus metas correspondientes. Se han alcanzado las metas de un total de 6 objetivos.

29 de 31
actividades realizadas
93,54%

Absentismo y accidentalidad y vigilancia de la salud

Durante el año 2023 se han producido tres accidentes sin baja médica, dos de ellos itinere, los cuales han sido investigados e incluidos en el informe anual de lecciones aprendidas. El índice de absentismo por enfermedad se ha situado en el 4,2

Reconocimientos

Se han realizado un total de 225 reconocimientos anuales, con un índice de renuncias del 11,7% 3%.

Se ha realizado la auditoria externa del mantenimiento del sistema conforme a norma ISO45001 con resultado satisfactorio

En 2023 EJE ha obtenido el Reconocimiento de Empresa Saludable y Sostenible de la Salud en el Trabajo (PST) otorgado por el Instituto de Seguridad y salud en el Trabajo (INSST), renovando y manteniendo así el reconocimiento recibido en 2019.

El ítem de seguridad y salud ha sido el mejor valorado en la encuesta de satisfacción realizada al personal en 2023, con una puntuación de 8,13 en una escala de 1 a 10.

Entre las actividades realizadas, destacan las siguientes:

- Finalizar la reforma de la entrada de EJE para reforzar la seguridad perimetral y disponer de nuevo comedor.
- Instalación de cabina de audiometría en el consultorio médico.
- Adaptar los espacios de trabajo al incremento de plantilla.
- Estudio de viabilidad sobre el incremento del edificio de EJE
- Sustitución de climatizadores CPD.
- Instalación de corrector de potencia.
- Píldora formativa sobre conducción de vehículos en situaciones climatológicas adversas.
- Campaña informativa sobre la comunicación de todos los accidentes in itinere que se produzcan.
- Desarrollo de nuevo programa de prevención de riesgo cardiovascular.
- Desarrollo de nuevo programa de prevención de lesiones músculo esqueléticas.
- Realización de exámenes ginecológicos.
- Desarrollo de dos jornadas para el fomento de hábitos de comida saludable.
- 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 de la bicicleta.
- Desarrollo de nuevo programa de bienestar y cuidad psicológico .
- Promoción de las escuelas divulgativas de Mutualia en las áreas de gestión del estrés y alimentación saludable.
- Reforzar la formación de la Asesoría Confidencial en resolución de conflictos, prevención y protocolos de acoso.
- Implantación de círculos de prevención derivados de la encuesta de riesgos psicosociales y elaboración de un Informe en materia de Psicosociología.
- Realizar la renovación anual del equipo de emergencias y formación a las nuevas personas componentes en extinción de fuego real, primeros auxilios, DEA y soporte vital básico.
- Recabar información del personal sobre cumplimiento por su parte de medidas para reducir o controlar el riesgo asociado a la modalidad de teletrabajo de conformidad con la evaluación de riesgos en vigor.

A hand holding a pen, writing on a budget sheet. The sheet lists expenses like Transportation, Utilities, Dining, travel, entertainment, Education, and Total expenses. A pie chart is visible on the right side of the sheet.



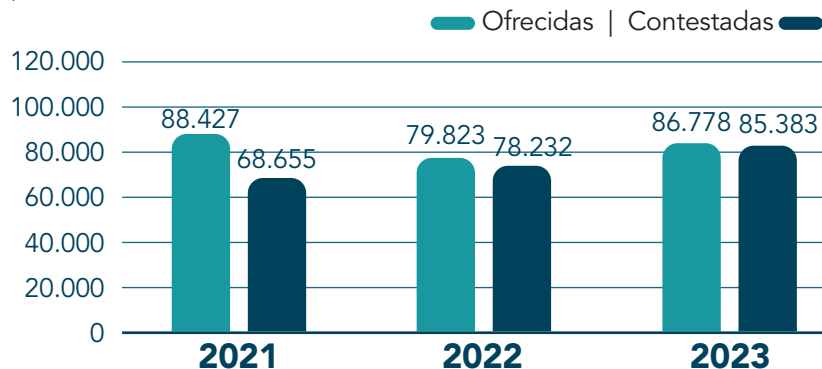
- SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO
- DIRECCIÓN TÉCNICA EDUCATIVA Y SOCIOSANITARIA
- DIRECCIÓN TÉCNICA HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA
- DIRECCIÓN TÉCNICA SECTORIAL Y PROFESIONAL

SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS

Durante este año se ha trabajado en la optimización de la proporción de atenciones realizadas en los distintos servicios sobre las llamadas recibidas, alcanzando en casi la totalidad niveles superiores al 96%. El nivel de satisfacción tanto de los responsables de las entidades cliente como de las personas usuarias ha mejorado. La situación anterior es muy relevante habida cuenta de las dificultades que este tipo de servicios entraña dentro de su gestión.

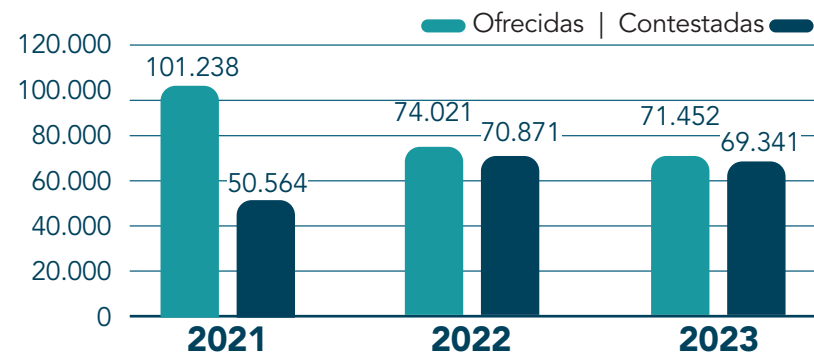
CAU GOBIERNO

Durante este 2023 se obtenido un número de llamadas recibidas similares al año 2021. No obstante, se ha mantenido un porcentaje de atención realizada superior 98% con respecto a las atenciones ofrecidas tal y como se venía realizando en el 2022 en un esfuerzo constante en la revisión y mejora de los procesos de atención.



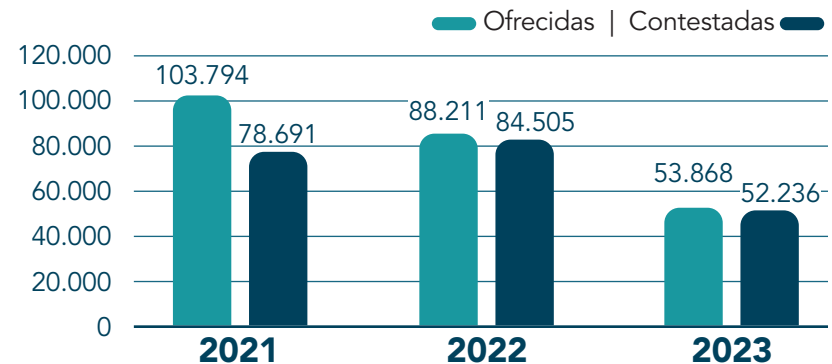
CAU IZENPE

Tras el despliegue del sistema de facturación electrónica Ef4ktur y la gran base instalada de los distintos sistemas de identificación y firma de Izenpe, en continua evolución y simplificación de su uso, se percibe un número menor de llamadas recibidas y una mejora notable en el % de atención del servicio.



CAU SERVICIOS ELECTRÓNICOS

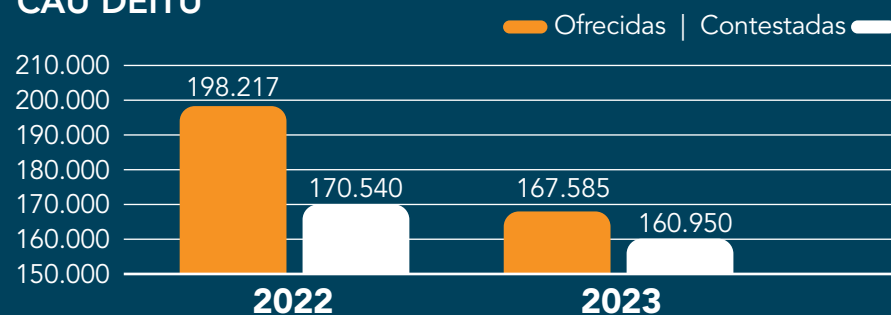
El descenso de las llamadas recibidas en este servicio es debido principalmente al esfuerzo en la comunicación y configuraciones de elementos de navegación de telefonía que facilitan el acceso a la ciudadanía.



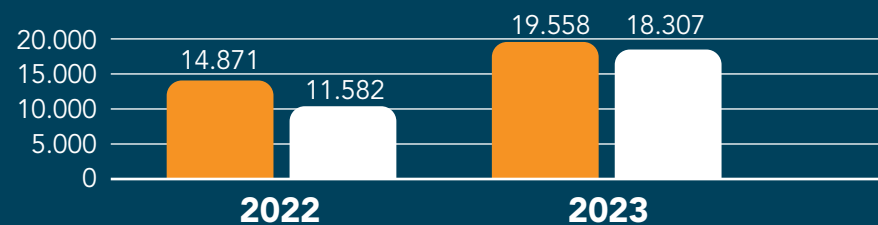
CAU JUSTIZIA

Durante el primer trimestre de 2023 se finaliza la implantación del nuevo Gestor Procesal para la Administración Vasca (Avantius) lo que provoca, junto al despliegue de herramientas de soporte adicionales, que a lo largo del año se vaya estabilizando el número de atenciones.

CAU DEITU



CAU SAP



PROYECTOS MÁS RELEVANTES FINALIZADOS EN 2023

Tramitación electrónica

En este ámbito se han realizado distintas mejoras y evoluciones de la plataforma tanto a nivel funcional como técnico.

A nivel funcional, cabe destacar los trabajos realizados en las integraciones con el Sistema de Interconexión de Registros del Estado (SIR) así como las realizadas para otras entidades como Osakidetza o LANBIDE. Del mismo modo, se ha mejorado la gestión de solicitudes presentadas por la ciudadanía a través del Registro electrónico de propósito general (REG) o la consolidación en la bandeja de notificaciones de Mi Carpeta como punto donde recibir notificaciones remitidas desde diferentes administraciones vascas.

Desde una perspectiva técnica, se ha realizado trabajos de evolución de la infraestructura dentro de los esfuerzos por dotarlas de mayor robustez, seguridad y elasticidad para soportar una demanda variable por parte de la ciudadanía.



Presencia web

Durante el año 2023, se ha avanzado con el trabajo iniciado en el 2022 para migrar los sitios web de la red euskadi.eus a la nueva herramienta de Gestión de Portales. Durante el 2023 se han publicado 52 sitios web quedando pendiente únicamente la migración de ciertos portales, cuya migración final se estima que esté realizada en 2024. A la vez que se ha abordado las tareas técnicas de migración, se han incorporado algunos nuevos a la red de euskadi.eus como son: Le Tour, Artxibo, Museotik, Ilab, EKIM, ISEK, Languages Lanean, Aukerak-Gea o NIK.

En lo que se refiere al esfuerzo de modernización de las herramientas comunes de Presencia Web se ha avanzado en varias líneas de trabajo

- Se ha construido un nuevo **Gestor de Ejes de Catalogación**
- Se ha hecho una re-ingeniería de la **Publicación de Contenidos** en la Web
- Se ha avanzado en la **modernización** de las aplicaciones que componen PLATEAWeb en un esfuerzo para dotar a la infraestructura de mayor estabilidad, capacidad y resiliencia pero que aún requiere seguir trabajando intensamente hasta completar todas las piezas de la infraestructura.

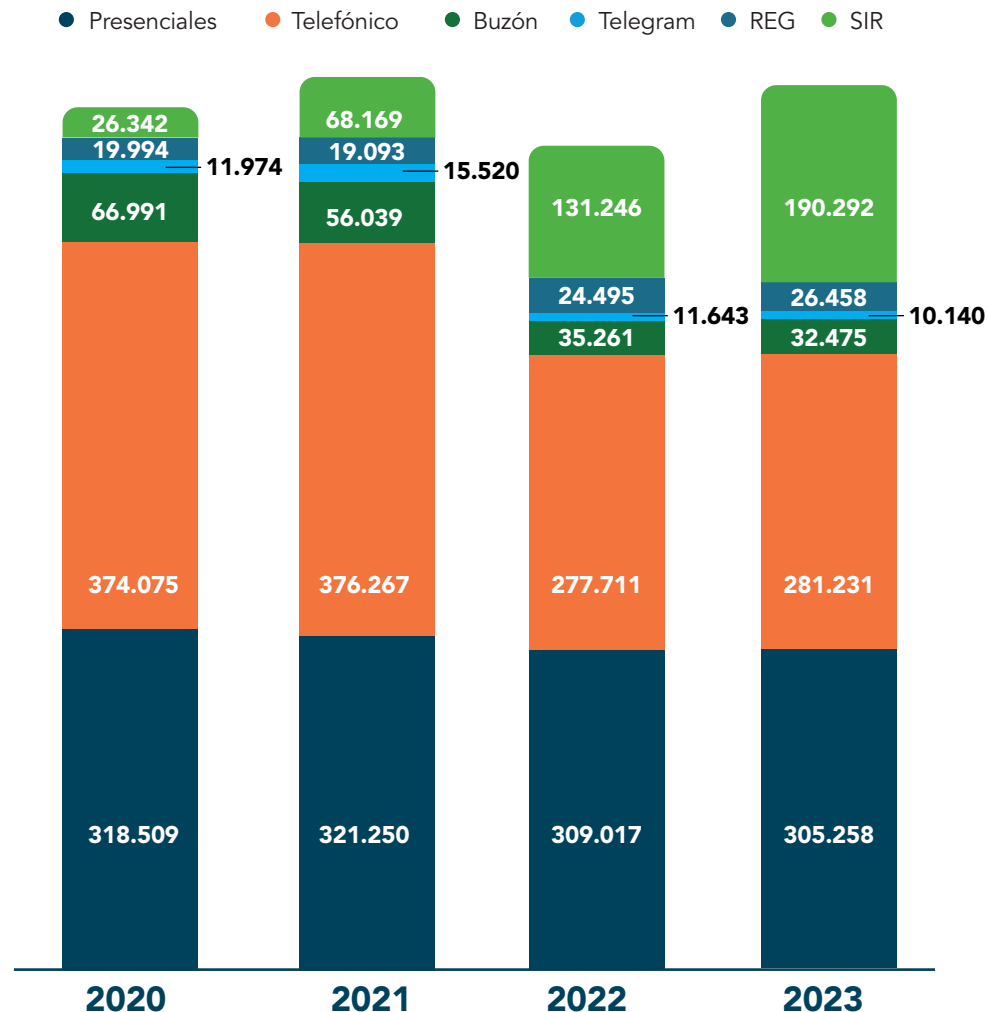
DATOS DE USO DE LOS SISTEMAS COMUNES EN 2023

Atención ciudadana

La atención a la ciudadanía del Gobierno Vasco se organiza en torno al servicio Zuzenean que interacciona con la ciudadanía a través de diferentes canales:

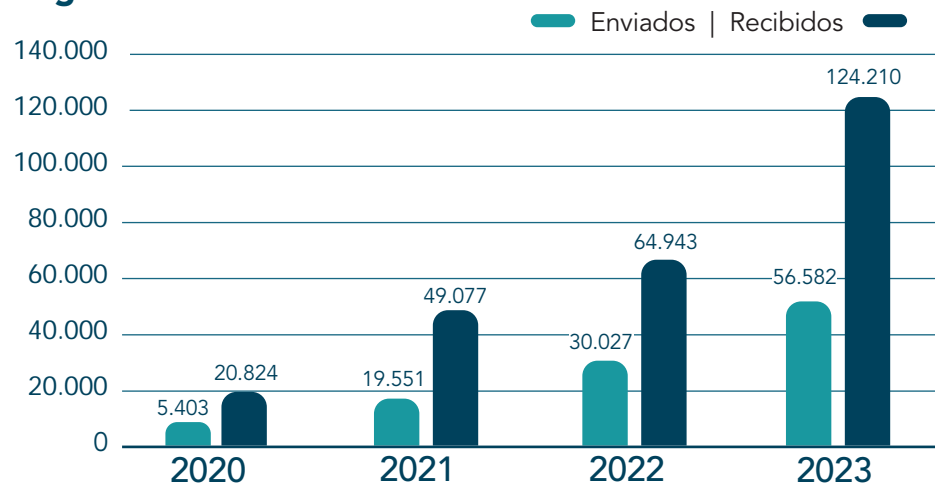
- **Presencial** en las oficinas de Bilbao, Gasteiz y Donostia donde se da servicio:
 - Información
 - Registro General (REG) y Sistema de Intercambio Registral (SIR)
 - Tramites presenciales por parte de funcionarios habilitados
- **Telefónico** en el teléfono 012 donde se da servicio de información y el **CAU de Servicios Electrónicos** (CAU-ZE) que proporciona soporte técnico en la tramitación
- **Electrónico** a través de euskadi.eus
- **Mensajería instantánea**

Desde EJIE se proporcionan las herramientas que permiten la interacción por cada uno de los canales (gestor de esperas en presencial, contact-center telefónico o buzón electrónico) a la vez que se proporciona información de cuadro de mando que es la base de la organización y toma de decisiones del servicio de Zuzenean.

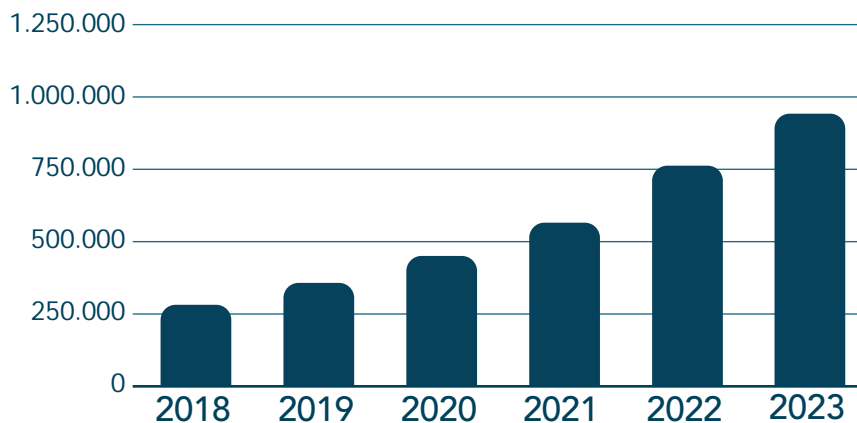


Tramitación Electrónica

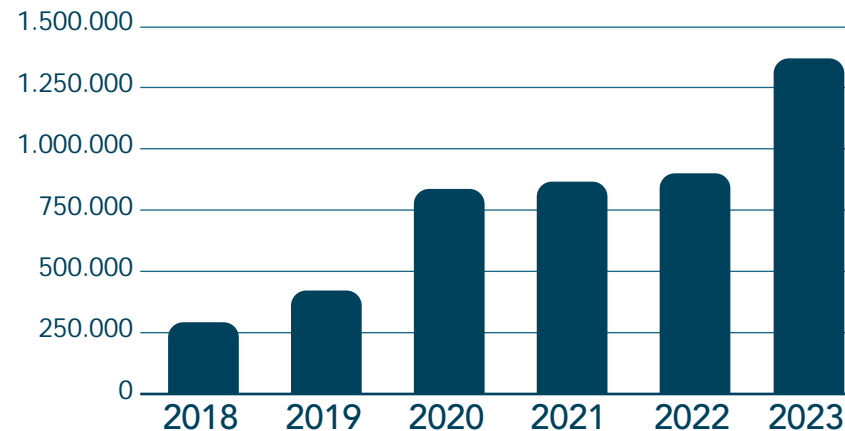
Registros Involucrados en IR



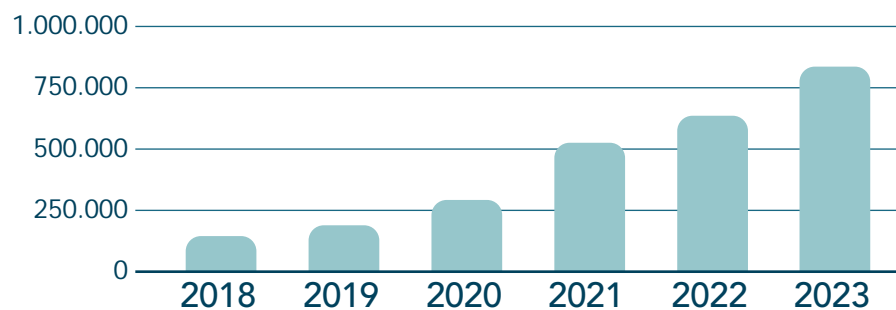
Expedientes Gestionados



Total Solicitudes Recibidas



Notificaciones Electrónicas Enviadas



Datos almacenados en el Archivo Digital

94.573.032 Documentos
40,76 TB Espacio de Almacenado

Presencia Web

- El uso por parte de la ciudadanía de euskadi.eus es

Resumen estadístico de la web

Páginas Vistas	Sesiones	Visitas por Sesión	Duración Media Sesión	Porcentaje de Rebote	Total de Usuarios
125.814.768	53.136.689	2,37	00:05:35	39,44%	15.362.031
152,1%	174,0%	-8,1%	-4,0%	2,2%	139,7%

El porcentaje de rebote es de casi el 40% lo que significa que el 60% de personas que entran en euskadi.eus continúan navegando por el sitio web.

El número de páginas vistas, sesiones o personas usuarias es enorme.

- 429 personas** distintas que han utilizado PLATEAWeb en 2023 para gestionar la información que se publica en euskadi.eus (en los últimos años han utilizado PLATEAWeb 1.912 personas)
- En PLATEAWeb hay:

1.100.904
Contenidos

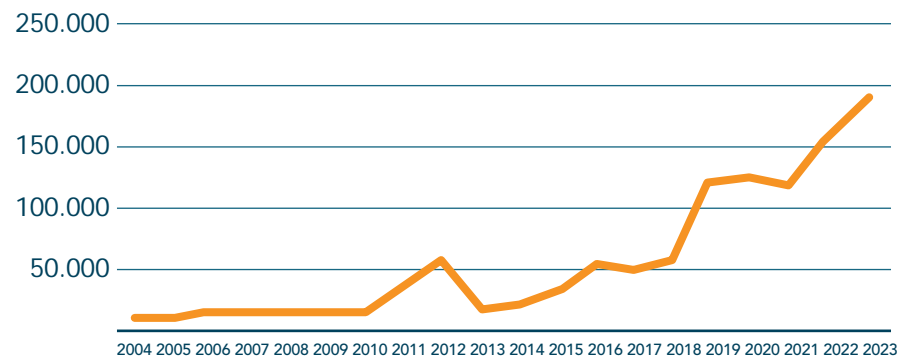
2.455.018 versiones idiomáticas

5,7 TB
De Ficheros

- El número de contenidos nuevos (creados) en los últimos años:

Como se puede observar en los últimos años hay un aumento exponencial en el número de contenidos creados que tiene su origen en:

- Muchas aplicaciones delegan la presentación de información en euskadi.eus en PLATEAWeb concentrándose en el negocio.
- Se están migrando todas las iniciativas que quedaban fuera de PLATEAWeb.



Interoperabilidad

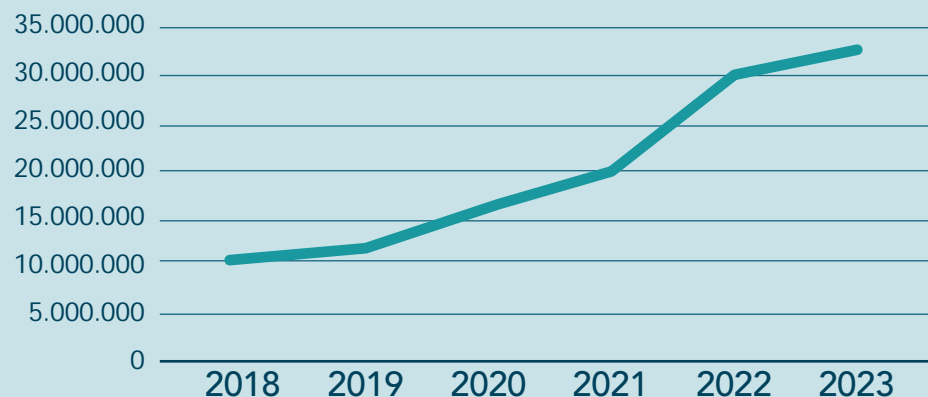
Interoperabilidad con otras administraciones

La interoperabilidad con otras administraciones (NISAE = Nodo de Interoperabilidad y Seguridad de las Administraciones de Euskadi) es una plataforma común que facilita el **intercambio electrónico de datos electrónico entre las administraciones del sector público vasco** y con el resto de administraciones del estado con el objetivo de sustituir los certificados en papel por transmisiones de datos.

La solución se basa en un esquema de **federación**, en la que cada administración expone servicios de interoperabilidad en su ámbito de actuación. Estos servicios de interoperabilidad se han utilizado en más de 1.600 trámites de todas las administraciones vascas eliminando a la ciudadanía la obligación de aportar documentos y certificaciones ya que es la propia administración la que obtiene el dato a través de NISAE

En cuanto a los datos de uso, a continuación, se adjuntan algunos datos evolutivos:

Operaciones Interoperabilidad



Interoperabilidad con las entidades financieras

La interoperabilidad con las Entidades Financieras está compuesta por un conjunto de herramientas construidas en colaboración con 10 Entidades Financieras:

MiPago

Pasarela de Pago que posibilita pagar cualquier precio público, tasa, multa, etc a través de diferentes medios:

- En la banca electrónica
- Con tarjeta bancaria (VISA / MasterCard / etc)
- Haciendo un Bizum
- Con MiPago Wallet para micro-pagos habituales
- En ventanilla de las administraciones utilizando un datafono
- En movilidad (ej: pago de multas en carretera)
- Haciendo una transferencia (pago directo)

Certificación de Titularidad de Cuentas Corrientes

Facilita a las administraciones la depuración de los datos de cuenta corriente minimizando el número de errores por ejemplo en las operaciones de pago de subvenciones.

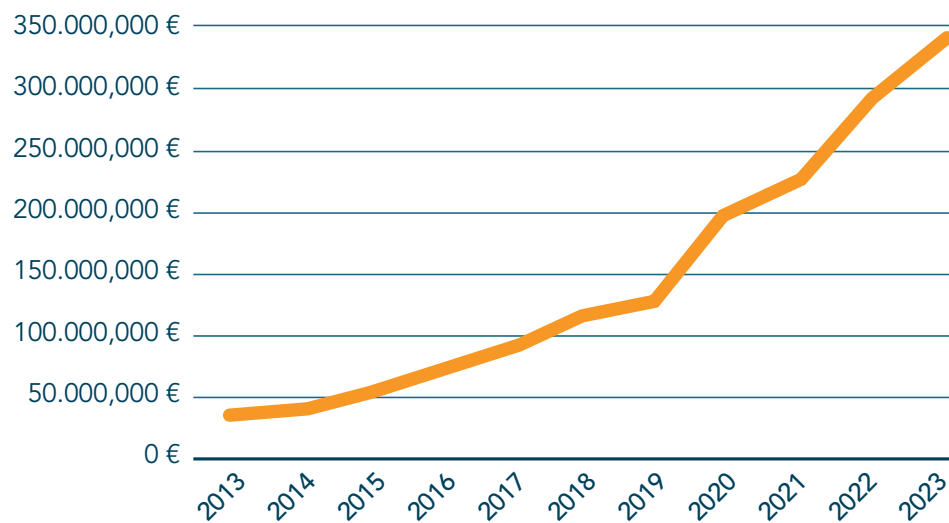
277 Administraciones
Usuarías MiPago

Estas administraciones auto-gestionan el sistema MiPago utilizando MiPago Gestión donde pueden configurar conceptos de pago, identificar errores de pago u obtener estadísticas de uso.

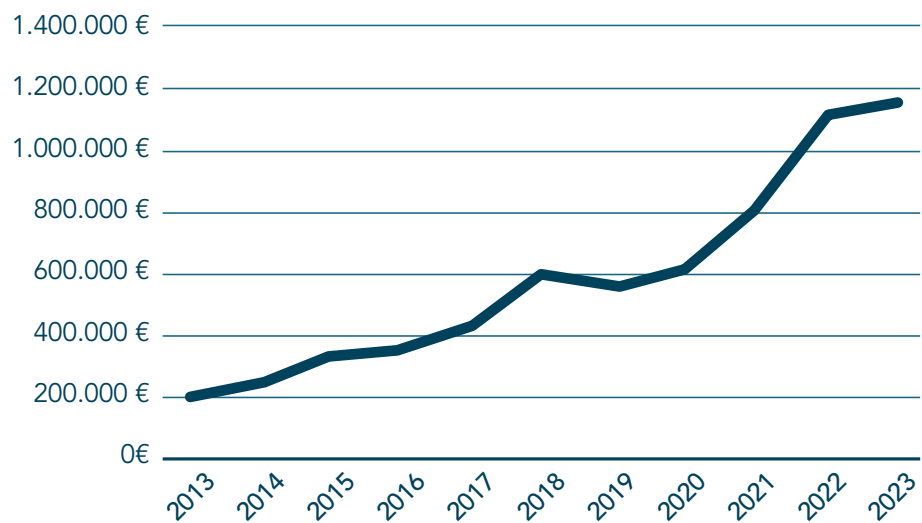
Administración General	11
DFB	2
DFG	4
DFA	4
Ayuntamientos Bizkaia	93
Ayuntamientos Gipuzkoa	105
Ayuntamientos Araba	38
Otras Entidades	20
TOTAL	277

Año	Operaciones	Importe Total
2013	199.695	39.254.205,35 €
2014	246.275	45.290.761,12 €
2015	331.093	56.777.559,22 €
2016	353.965	75.462.084,46 €
2017	427.792	93.447.627,50 €
2018	587.912	119.461.481,60 €
2019	566.698	133.466.711,30 €
2020	619.779	202.052.183,92 €
2021	803.021	228.675.537,58 €
2022	1.096.534	316.272.025,33 €
2023	1.154.402	349.156.384,84 €
TOTAL		1.659.316.562,22 €

Importes Totales



Operaciones



Los datos en función de la administración:

DIPUTACIONES

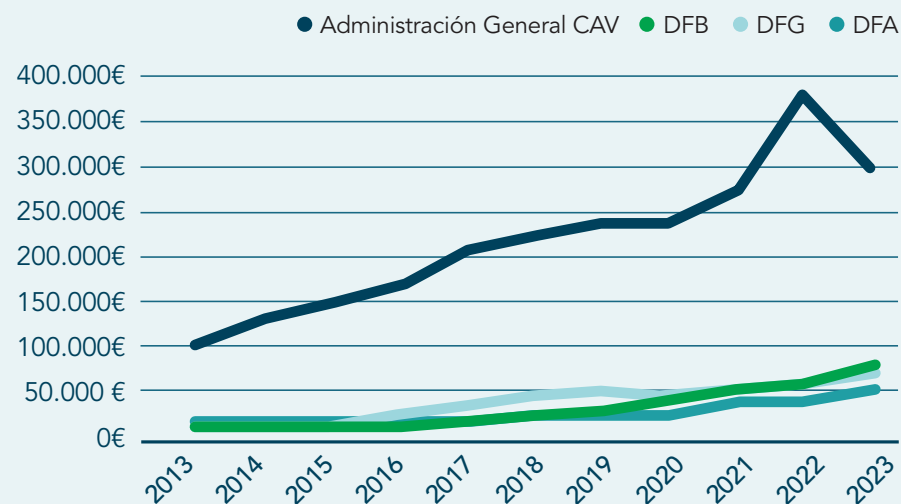
Año	ADMINISTRACIÓN GENERAL CAV		DFB		DFG		DFA	
	Operaciones	Importe total	Operaciones	Importe total	Operaciones	Importe total	Operaciones	Importe total
2013	97,582	8,167,682 €	5,552	7,883,716 €	11,409	11,137,421 €	6,960	4,450,088 €
2014	127,438	8,288,808 €	5,875	8,147,397 €	12,330	12,187,549 €	7,489	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 €	59.861	75,078,728 €	48.076	43,664,383 €	31.528	21,907,047 €
2022	382.102	39,752,564 €	48,086	130,856,982 €	53.110	56,382,118 €	37.382	28,716,400 €
2023	298.634	39,181,921 €	74.622	121,543,795 €	70.996	84,558,832 €	46.897	27,150,723€

ENTIDADES LOCALES

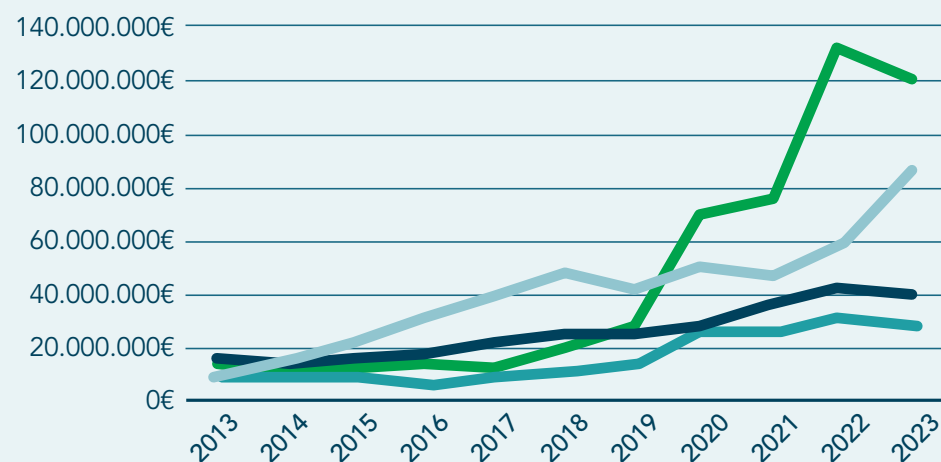
Año	ENTIDADES LOCALES BIZKAIA		ENTIDADES LOCALES GIPUZKOA		ENTIDADES LOCALES ARABA	
	Operaciones	Importe total	Operaciones	Importe total	Operaciones	Importe total
2013	28,657	4,222,162 €	10,076	1,456,823 €	18,280	842,618 €
2014	31,184	5,872,311 €	12,647	2,369,195 €	23,450	1,159,159 €
2015	36,691	5,621,456 €	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 €	59.287	8,711,264 €
2022	134.498	27,572,434 €	124.668	11,112,365 €	46,861	7,090,226 €
2023	151.899	33,446,762 €	134.498	20.490.993 €	67.436	7.712.540 €

Administración General de la CAPV y Diputaciones Forales

Operaciones

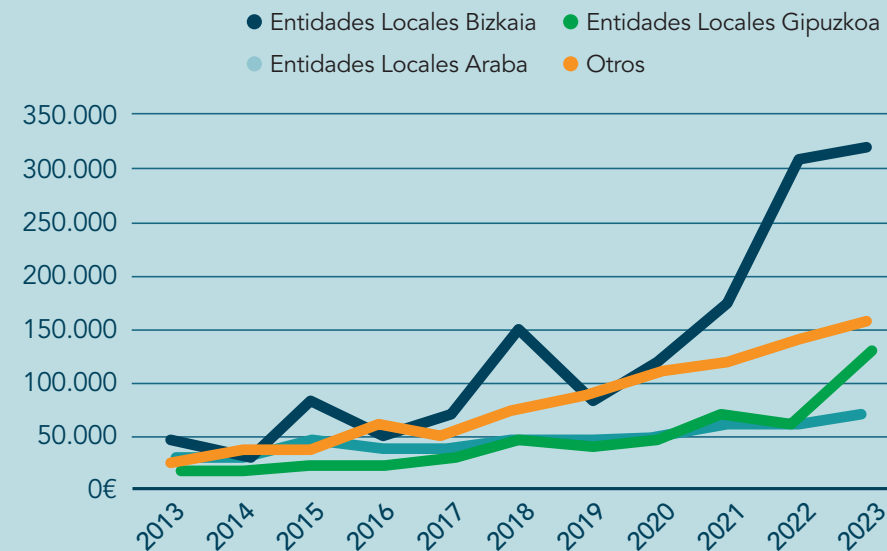


Importe

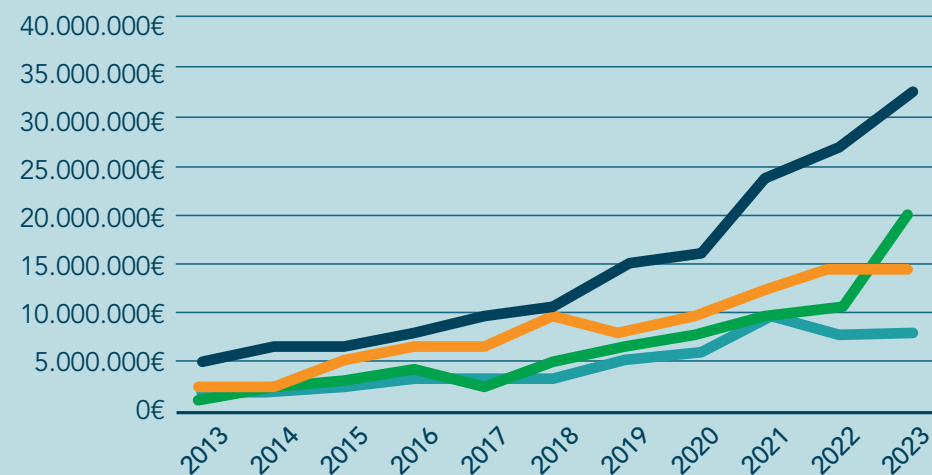


Entidades Locales

Operaciones



Importe



SUBDIRECCIÓN SOCIAL

CULTURA Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

Durante este año, las mejoras que el Departamento ha solicitado se han realizado dentro del ANS.

AE31A – Euskaraz Barra Barra

En 2023 se puso en marcha la aplicación del registro de Euskaraz Barra Barra, una iniciativa asumida por el Gobierno Vasco cuyo objetivo era que los comercios tuvieran un identificativo unificado que indicara a la posibilidad que pueden ser atendidos en euskera. El Gobierno Vasco asumió esa iniciativa como reconocimiento y asumió también la creación de un registro unificado de los establecimientos adheridos a la campaña.



AD93A - Saregin

La puesta en marcha del VII Plan de Normalización del Uso del Euskera a principios de 2022 y la publicación de los nuevos criterios lingüísticos ha supuesto el cambio de marco normativo para la gestión de los planes de euskera de las entidades públicas, pasando del marco EME al nuevo marco KEMEN. Con el fin de realizar esta nueva gestión, se ha desarrollado y puesto en marcha la nueva aplicación Saregin que permite a las entidades públicas introducir en ella sus planes y realizar el seguimiento y gestión de los mismos a través de planes estratégicos y planes de gestión.

HABE

AC58A - HOBE

Durante 2023 se ha incorporado a la aplicación las modificaciones necesarias para poder gestionar las dos convocatorias de exámenes correspondientes a ese año.

La gran cantidad de módulos y modificaciones que se han realizado a lo largo de los años a la aplicación original ha obligado a HABE proponer la realización de una nueva aplicación con el alcance actual pero realizada en tecnologías actuales y diseñada desde el principio para albergar todas las funcionalidades que se han ido incorporando a la actual Q87. EJIE debe proponer a HABE una línea de actuación para que la transición a la nueva aplicación sea lo más transparente posible para los usuarios, tanto de HABE como externos.

EDUCACIÓN - HEZKUNTZA

GURE HEZKUNTZA

Nueva Web en formato Newsletter. Es el boletín informativo que hemos creado para manteneros informados sobre las cuestiones de interés que se derivan de las matriculaciones de vuestras hijas e hijos y se envía de forma automática a la cuenta de correo de contacto indicada en Ikasgunea.

Mediante esta publicación periódica queremos acercar a los hogares de Euskadi las noticias más relevantes del ámbito educativo para las madres y padres y tutores del alumnado. Información como fechas de becas, novedades del curso, nuevas normativas o asuntos relacionados con la FP y las universidades serán algunos de los aspectos que se recogerán en el boletín.



Y86/Y86P Ordezlagunea

- Adaptaciones y gestión de la primera y segunda oferta del 2023/2024.
 - o Fecha de la primera oferta (mini-COCU, 1.000 plazas): 31 de agosto.
 - o Fecha de la segunda oferta (1.000 plazas): 4 de septiembre.
 - o Fecha de la tercera oferta (1.500 plazas): 6 de septiembre.
- Automatización para la gestión de vacantes.
- Gestión de cursos y convocatorias.
- Configuración selectiva de funcionalidades activas en el portal y horarios para cada funcionalidad.
- Mejoras en la gestión del perfil HLEA para Educación especial.
- Inclusión de la gestión de sustituciones de tipo contrato relevo.
- Tratamiento de llamamientos telefónicos realizados durante el plazo de solicitudes, evitando adjudicaciones forzosas a candidatos a los que les ha sido adjudicada plaza vía telefónica durante el plazo de solicitudes.

IRADI

Nueva plataforma educativa basada en software libre

La solución se ofrecerá como un servicio horizontal proporcionado por el departamento de Educación de forma centralizada, que se albergará en Batera, la infraestructura cloud de EJGV. El objetivo no es, por lo tanto, construir una solución "portable" para su instalación independiente en los centros educativos. Esta filosofía de despliegue permite la plataforma sea mantenible en términos de Gestión IT (mantenimiento de productos, actualizaciones de software base y productos, escalabilidad, asistencia técnica), y facilita además la integración/comunicación entre los diferentes centros. Además, al estar dentro de Batera, se delega la seguridad perimetral de la plataforma en esta infraestructura, no siendo necesaria ninguna solución específica con este fin.

Si bien se parte de una gestión centralizada para el soporte de la plataforma, cada centro dispondrá, a efectos prácticos, de su propio espacio virtual del centro, **bajo un subdominio propio del centro, con el patrón <https://nombrecentro.iradi.eus>** (el acceso cliente será online, acceso a través de navegador), con una gestión unificada de sus diferentes recursos (usuarios, entorno virtual de aprendizaje, correo electrónico, videoconferencia, almacenamiento cloud, etc.).

Los productos que componen la solución se instalarán on-premise, en el datacenter convergente del Gobierno Vasco (BATERA).



Ikastaro-antolaketa



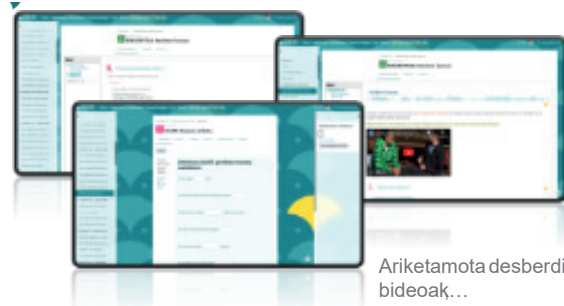
Ikastaroak edukia
jardueraketa abar
antolatzea

Foroak



Eztabaidak foroak sortu

Ariketak



Ariketak mota desberdina
bideoak...

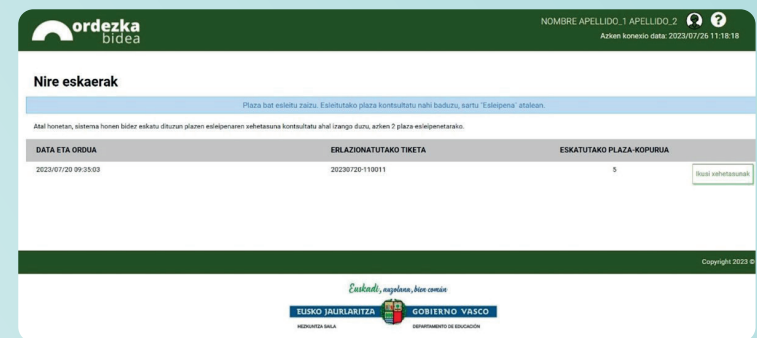
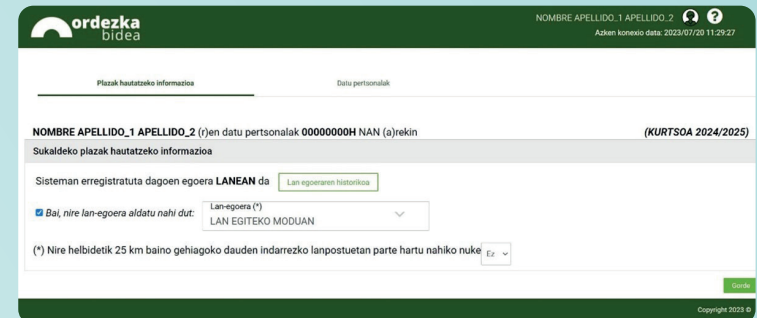
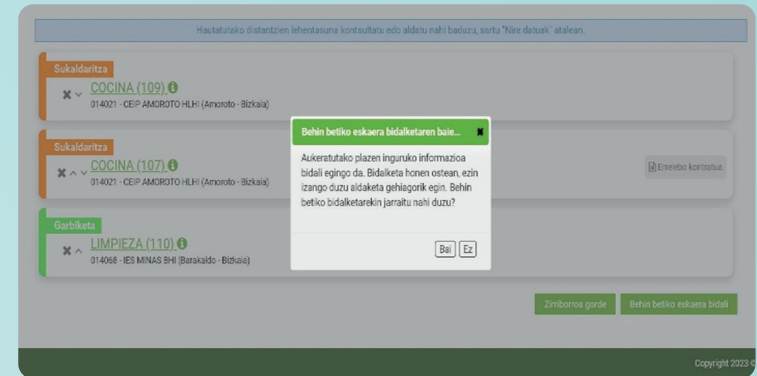
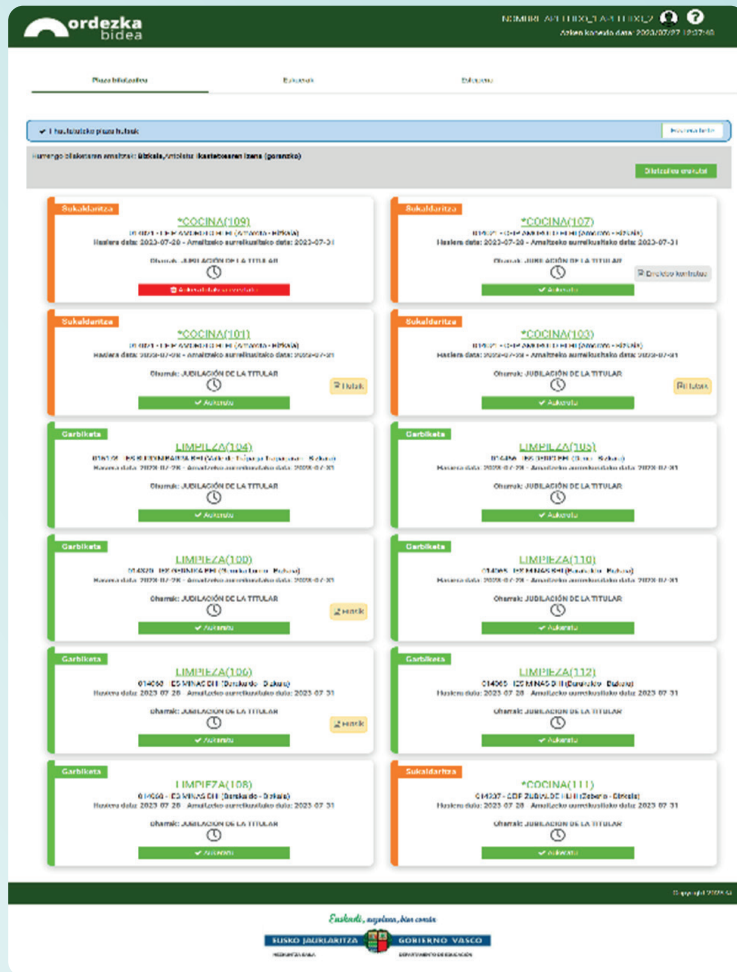
Dokumentu erpartekatzea
birtuala eta txata

Gela Birtuala



AA64- ORDEZKABIDEA (Nueva aplicación)

De modo análogo a la plataforma para el colectivo docente, se genera la nueva aplicación de ORDEZKABIDEA, COMO nueva aplicación para la gestión de **sustituciones telemática diarias del personal de Limpieza y Cocina** (portal de candidatos y mantenimiento en el gestor).

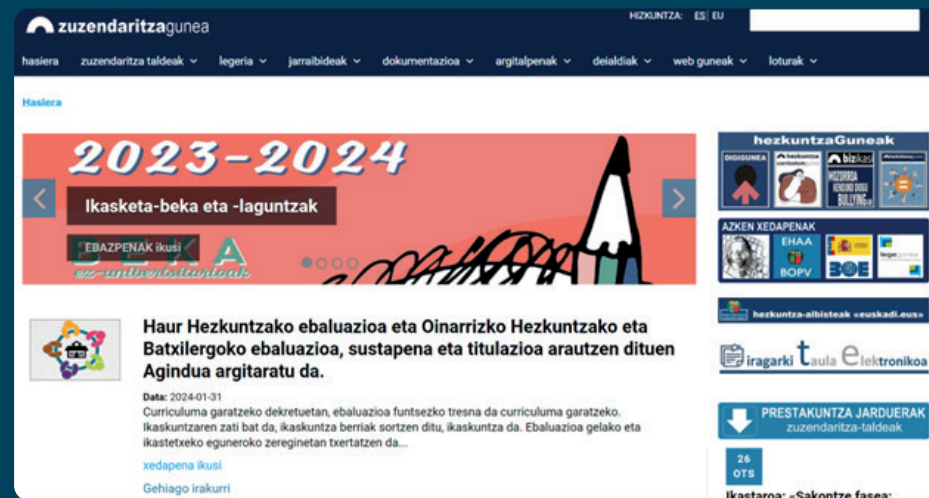


Nuevas Plataformas Web

ZUZENDARITZAGUNEA

En este espacio recopilamos información, recursos y herramientas para los equipos directivos de los centros.

- Competencias específicas a desarrollar
- Normativa de selección
- Instrucciones y guías
- Convocatorias
- Documentación y publicaciones

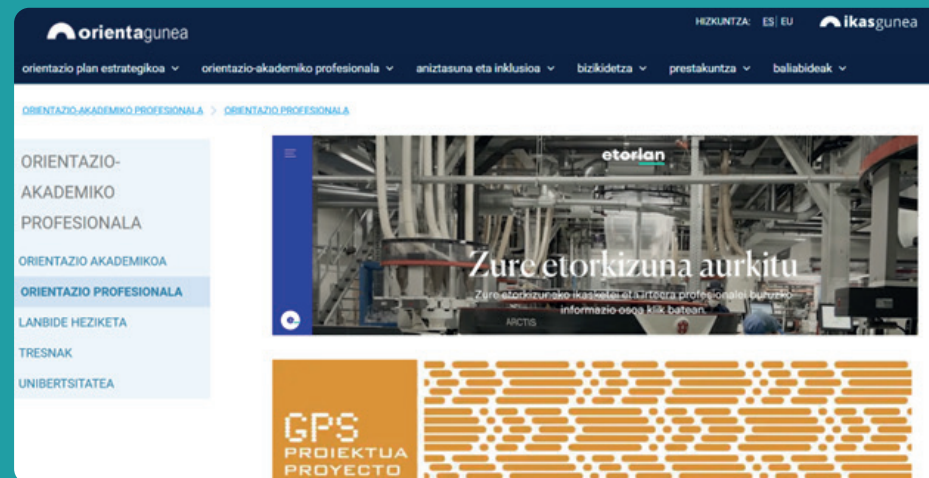


<https://zuzendaritzagunea.euskadi.eus>

ORIENTAGUNEA

En este espacio recopilamos información, recursos y herramientas útiles para las y los profesionales de la orientación educativa, para el profesorado tutor y para toda la comunidad educativa.

- Diagnóstico
- Orientación académica y profesional
- Acceso a la Universidad y FP
- Coeducación e interculturalidad
- Base de datos de recursos

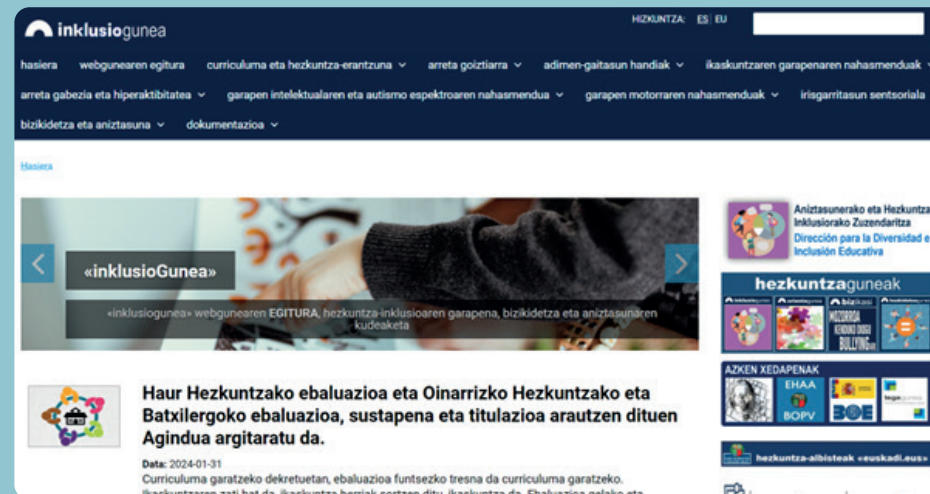


<https://orientagunea.euskadi.eus>

INKLUSIOGUNEA

Nueva web específica para la Diversidad e Inclusión Educativa. Desarrollo de la inclusión educativa, la inclusión y la convivencia. Es una herramienta de apoyo y referencia para:

- Atención temprana, escalas de observación
- Alumnos de altas capacidades, protocolos y guías.
- Trastornos del aprendizaje, déficit de atención e hiperactividad
- Accesibilidad sensorial
- Trastornos del Desarrollo motor
- Desarrollo de planes personalizados
- Trastornos del desarrollo intelectual y del espectro del autismo



<https://inklusiogunea.euskadi.eus>

IGUALDAD, JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES

Ayudas a las familias con hijas e hijos

El Departamento en 2023, siguiendo con el plan interinstitucional de Apoyo a las familias con hijas o hijos, publica un nuevo decreto 27/2023 por el que regula las nuevas líneas de ayudas para la crianza y mantenimiento de hijas o hijos.

Entre los objetivos de la Estrategia Vasca 2030 para el Reto Demográfico está el diseño de los apoyos para la construcción de los proyectos de familia y las ayudas a la natalidad en el nivel en que se encuentran los países que mejores resultados ofrecen en nuestro entorno para lograr un cambio de tendencia, pasando de un escenario de declive demográfico a un escenario de recuperación demográfica.

Entre esos apoyos, la estrategia señala como actuación con criterio de impacto a corto plazo: articular una ayuda directa de 200 euros al mes por hija o hijo a cargo hasta los tres años de edad. Indica que esta ayuda será compatible con las prestaciones actuales a las familias numerosas entre los 4 y 7 años, con las deducciones fiscales actuales, y con las ayudas por hija o hijo de la RGI. Además, esta medida se alinea con el «Programa de los 1.000 primeros días», promovido por UNICEF y cuyo criterio plantea que las administraciones públicas centren sus inversiones en los tres primeros años de vida de la niña o niño por la importancia que tienen en su futuro: cuando la niña o niño recibe una buena crianza en ese primer período de la vida tiene más posibilidades de sobrevivir, de crecer de una manera saludable, de desarrollar plenamente su capacidad de pensamiento, verbal, emocional y sus aptitudes sociales.

Bajo este decreto se regulan las ayudas de:

- Ayudas económicas por hijas e hijos de 0 a 3 años
- Ayudas de carácter extraordinario por parto múltiple, adopción nacional múltiple y por adopción internacional
- Ayudas adicionales a la crianza y mantenimiento en el supuesto de tercera o sucesiva hija o hijo.

Para la gestión de las ayudas anteriores, el grupo de Soporte a Negocio de EJI-E ha necesitado desarrollar un conjunto de nuevas aplicaciones de gestión.

Algunos datos generales de las solicitudes e importes concedidos en 2023 virtud de la normativa anterior es la siguiente:

Número Solicitudes		Importe Concedido					
		2023	2024	2025	2026	2027	TOTAL
Araba/Álava	10.828	15.240.400,00€	12.921.800,00€	7.203.100,00€	2.050.800,00€	102.500,00€	37.416.100,00€
Bizkaia	30.099	45.652.800,00€	37.656.400,00€	21.349.200,00€	5.789.700,00€	195.400,00€	110.448.100,00€
Gipuzkoa	21.674	31.832.300,00€	26.255.300,00€	14.966.500,00€	4.252.200,00€	183.100,00€	77.306.300,00€
TOTAL	62.574	92.727.523,00€	16.835.520,00€	43.520.825,00€	12.094.726,00€	483.027,00€	225.170.500,00€

ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA



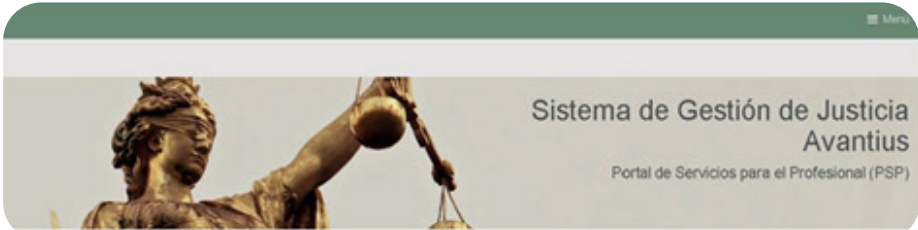
Expediente judicial electrónico (Avantius)

En marzo del 2023 ha concluido la implantación del nuevo sistema de gestión del expediente judicial electrónico, Avantius, sustituyendo a los sistemas anteriores, JBAT y JSIP de la Administración de Justicia de Euskadi.

Se ha implantado la versión 5.3.0 del software de gestión procesal (Avantius) y del portal de servicio a profesionales (PSP), habilitando un Kiosko para acceso a PsP de abogados de guardia desde los palacios de justicia, e integrado con el Centro de Documentación Judicial, CENDOJ.

Con la implantación de Avantius, la Administración de Justicia del País Vasco ha conseguido no sólo una actualización tecnológica y funcional muy necesarias, sino principalmente una adaptación completa a la normativa de Expediente Judicial Electrónico y situarse a la vanguardia de los sistemas de gestión procesal actuales.

Desde su implantación se han registrado más de 400.000 expedientes, realizado más de 590.000 escritos de trámite, remitido 3.170.000 notificaciones, producido 3.400.000 firmas, y tramitado 4.093.773 por parte de los más de 3.500 usuarios Avantius registrados (magistrados, fiscales, letrados) y de los más de 11.000 profesionales (abogados, procuradores, notarios, cuerpos de seguridad, administraciones locales, entidades externas...) adscritos al Portal de Servicios a los Profesionales PSP. Todo ello gestionando más de 150 millones de documentos asociados a los expedientes judiciales.



Cierre de Migración de Sistemas de Justicia y de los CPDs de las tres territoriales de Justicia

En 2023 se ha cerrado definitiva y completamente la migración al Centro de Proceso de Datos convergente del Gobierno Vasco - Batera, de los Sistemas de Información del Servicio de Informática Judicial, realizada por fases, que arrancaron con la migración de la fase I en 2020.

Eso ha permitido abordar el proceso de desmantelamiento de los sistemas en desuso, para proceder primero con por el cierre del perímetro de comunicaciones de los anteriores CPDs de Justicia, garantizando que todas las comunicaciones exteriores se realizan ahora a través de Batera.

Telefonía para los internos

Se ha procedido a la digitalización de las cabinas de telefonía de los centros penitenciarios.

Se ha desplegado la infraestructura para las Videocabinas, que permitirán realizar videollamadas con familiares, amigos, ... por parte de los internos utilizando sus Pines de Telefonía.

Aplicación Gestión de Visitas

Un centro penitenciario utiliza en sus instalaciones multitud de recursos distintos, dotación para las celdas, esto es, colchones, sábanas, toallas, TV,... dotación para las personas internas del centro, productos de higiene, cepillo y pasta de dientes, geles, ... dotación a los funcionarios, ropa laboral, dotación de oficina, folios, bolígrafos, ..., dotación para mantenimiento del centro, bombillas, pintura, artículos de fontanería,... dotación para limpieza, utensilios y productos,... en resumen llevar el control del inventario de todos los artículos que se tienen en el centro y controlar el gasto que se realiza en el mismo se hace inmanejable sin una aplicación en la realizar la gestión sus almacenes.

Para ello, se ha implantado en la infraestructura del CPD convergente - Batera una solución que permite de forma centralizada para el departamento e individualizada para cada centro penitenciario realizar los pedidos, introducción de albaranes, actualización de los stock registrando todos los movimientos de consumo y de traspaso entre almacenes con la correspondiente actualización

de los inventarios de los almacenes implicados, facilitar los recuentos de los almacenes y realizar seguimiento de todas estas actuaciones desde un módulo de informes que permitirá hacer el seguimiento de consumos y gastos realizados en los centros penitenciarios.



Para llevar a cabo toda esta operativa se ha dotado de acceso a la aplicación a todas las funcionarios que tengan que realizar alguna de las actuaciones con alguna de los almacenes de los centros penitenciarios y se les ha dotado de varias PDAs integradas con la aplicación que permiten aligerar las tareas de recepción de artículos, entrega a destinatarios y el recuento de los almacenes permitiendo leer desde la PDA los EANs de los artículos e indicando la cantidad de los mismos recepcionados en los distintos almacenes o indicando la persona destinataria a la que se le hace entrega de artículos.

Lanbide

Transformación y convergencia de los servicios IT

En relación a los servicios que se están abordando para implementar la hoja de ruta asociada a la transformación y convergencia de los servicios de tecnologías de información de Lanbide en el ámbito de la Infraestructura, la situación es la siguiente:

FASE [3] Entorno Middleware (DES y PRU)

Hitos Completados

- Red de servicio extra en el Tenant 22

Puntos Abiertos:

- Planificación de la instalación y configuración de Tuxedo.
- Se trata con proyecto Analytics la necesidad del aprovisionamiento de apache en PROD para alojar virtualhost del OAS de Internet.
- Definir versiones para la Fase III y relación de aplicaciones a migrar.
- ACS recomienda cambiar las configuraciones de las cadenas de conexiones en los entornos con RAC (PRE y PROD) que requiere el reinicio de los pooles. Se trata plan a seguir con los diferentes grupos involucrados y Lanbide.
- Evaluando transformar EJFTPPRO01 a SFTP.
- Acceso viewer y/o a consola de logs para Tomcat.
- Planificación con BMC de la migración de Jobs de Control-M. Estudio para estimar fechas y recursos.

Próximos Pasos:

- Aprovisionamiento Middleware PRE y PRO
- Instalación y Configuración de Tuxedo

Resumen Ejecutivo

- El proyecto se encuentra entorno al 58%
- (FASE II): Migración backend DES, PRE y PROD 100%
- (FASE III): Entorno DESARROLLO capa Middleware en curso. 80%

FASE [4] Entorno Middleware (DES y PRU)

Hitos Completados

- Realizado informe de Juicios de Valor
- Apertura Archivo electrónico de fórmulas

Puntos Abiertos:

- Informe de Adjudicación

Proximos Pasos:

- Analizar Capacidad y solvencia definitiva
- Instalación y Configuración de Tuxedo

Resumen Ejecutivo

- Licitación - Pliego publicado EJIE-125-2023
- Instalación de servicio wifi en 42 oficinas de Lanbide. Ejecución (8 meses) prevista finalizar en septiembre-2024
- En valoración de archivo electrónico de fórmulas



PLANIFICACIÓN TERRITORIAL

Visor de geoEuskadi

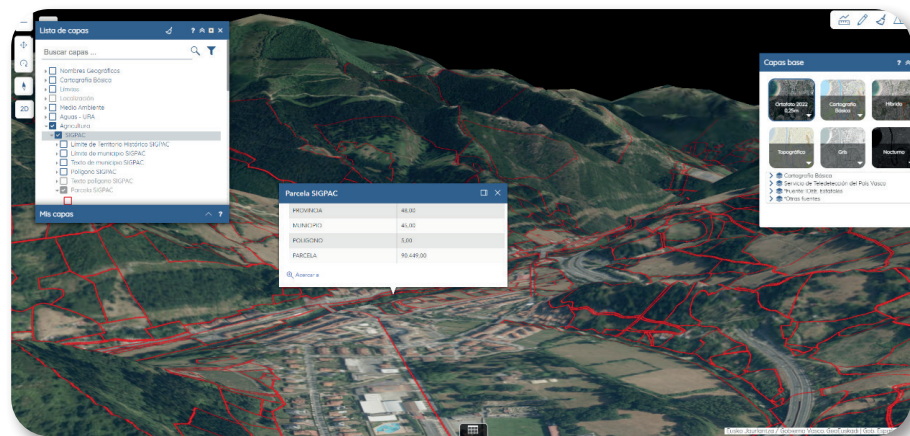
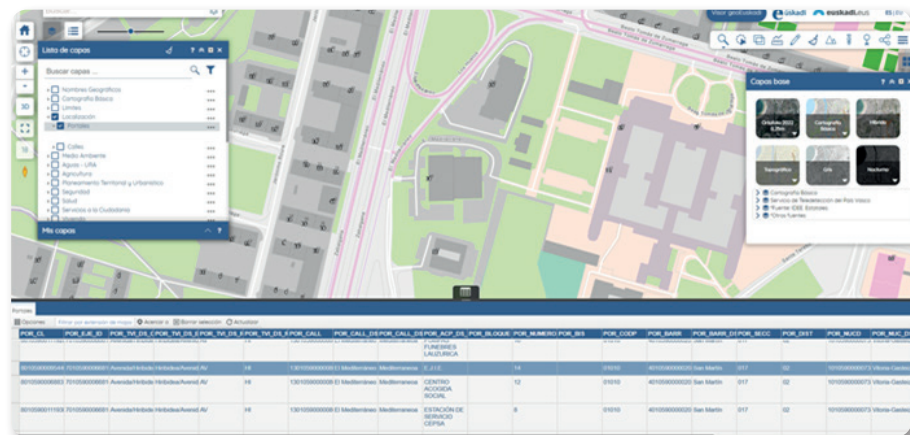
A través del Visor de geoEuskadi se puede consultar toda la cartografía de Gobierno Vasco y acceder a múltiple información geográfica de diferentes temáticas y fuentes.

Están disponibles más de 1.000 capas de información geográfica, ortofotos desde el año 1945, imágenes de satélite, cartografía derivada y acceso a información geográfica de otras administraciones.

Se ha desarrollado una nueva versión con diferente tecnología que permite incorporar herramientas geográficas para buscar topónimos, límites, calles, portales o parcelas, comparar cartografías, realizar perfiles, dibujar en el territorio, visualizar la información cartográfica en 2D y en 3D y consultar la información alfanumérica asociada a cada elemento a través de una tabla de atributos.

A lo largo de 2023 se han ido incorporando nuevas herramientas como la selección espacial de elementos, filtros sobre la información asociada, importación y exportación de información en nuevos formatos y adaptación del Visor a dispositivos móviles.

En 2023 hubo más de 250.000 accesos a la aplicación por profesionales de diversos sectores.



VIVIENDA

Ayudas y subvenciones para la rehabilitación de viviendas y edificios

En el ámbito de las ayudas y subvenciones para la rehabilitación de viviendas y edificios se ha realizado un esfuerzo importante para posibilitar el despliegue de los programas 3, 4 y 5 de los Fondos Next, tal y como se recogían en la ORDEN de 21 de junio de 2022. Además, se han realizado todos los sistemas de intercambio de información con el MITMA para el reporte de los expedientes abiertos al amparo de la mencionada orden.

En otro orden de cosas, se ha seguido avanzando en los evolutivos requeridos para la mejora de la aplicación base para la gestión de las solicitudes de ayudas para la rehabilitación reguladas por la ORDEN de 21 de julio de 2021 para las líneas 1, 2 y 3 de ayudas.

Además, se ha realizado una relevante labor en las tareas de coordinación de las entidades colaboradoras de los Fondos Next y soporte a las personas usuarias de estos sistemas de información que, en su gran mayoría, se han enfrentado al esquema de tramitación del Gobierno Vasco por vez primera.



Gestión económica de las subvenciones para la rehabilitación de viviendas y edificios

Se ha realizado la integración de las aplicaciones que facilitan la gestión económica de las subvenciones para la rehabilitación. Además, se ha finalizado la integración de estas aplicaciones con el aplicativo contable EIKA. En concreto, se ha establecido el funcionamiento de un registro precio de operaciones y los procesos automáticos de carga en el registro definitivo y su comunicación a EIKA. Dentro de los hitos funcionales realizados en este entorno destaca la gestión de pagos a los juzgados; el servicio de anulación de operaciones; la contabilización de operaciones contra referencias de años anteriores; el cierre y apertura de convocatorias (informe de incorporaciones, generación expedientes contables AD); y la consulta de ejecución presupuestaria (registro previo y definitivo).

Además, se han realizado todas las adaptaciones requeridas por los cambios realizados a lo largo del año en el aplicativo contable EIKA (orden de posiciones, operaciones para ajustes, tipo de intervención, etc.).

Dentro de este ámbito de desarrollos se ha realizado una funcionalidad de control presupuestario para el Servicio de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda dando apoyo en toda la integración de las aplicaciones con EIKA, para el análisis de casos; la preparación de las cargas de las operaciones del 2022; análisis de errores; informes de evolución del gasto disponible, reservado, ejecutado; etc.

TRANSPORTES

Ayudas a la digitalización de PYMES de transportes (RD 902/2022)

Se ha puesto en marcha el sistema de ayudas para la modernización de empresas privadas de transporte de viajeros prestadoras de servicios de transporte por carretera y de empresas privadas que intervienen en el transporte de mercancías por carretera, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia -Financiado por la Unión Europea- Next Generation EU.

Todo el procedimiento de tramitación se está gestionando con las herramientas horizontales de tramitación: PLATEA y Tramitagune, sin haber sido necesario ningún desarrollo adicional específico.

250 Solicitudes

Programa de ayudas de Digitalización para PYMES

Como complejidad añadida, para el precio a pagar por las acciones realizadas, la destinataria última le cede el importe del “cheque-moderniza” al proveedor (definido como interesado), quien a su vez descontará el importe de dicho cheque del precio final.

Durante todo el proceso, se requiere la carga mensual de información en una aplicación habilitada por MITMA a tal efecto.



SALUD

Registro para la habilitación de la persona profesional PADI (Programa de Asistencia Dental)

El Departamento de salud publicó el DECRETO 37/2023 del 21 de Marzo que entre otros decretaba la necesidad de contar con un registro de clínicas dentales habilitadas para llevar a cabo las prestaciones derivadas del PADI.

El proyecto ha consistido en la construcción de un sistema que permite a persona que sea titular de una consulta o clínica dental inscrita en el Registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios de la Comunidad Autónoma del País Vasco solicitar la habilitación para prestar los servicios del PADI, así como la modificación de la misma cuando se produzcan variaciones o la extinción.

Digitalización de histórico de actos vacunales

La necesidad de este proyecto nace de la existencia de millones de registros vacunales en papel existentes en las delegaciones territoriales de Salud y la posibilidad de digitalizarlos e incorporarlos en Sistema de Información de Vacunas de la CAPV.

El proyecto se ha desarrollado utilizando Tecnologías Natural Language Processing e Inteligencia Artificial y ha logrado la digitalización de:

5.504.007

Actos Vacunales

258.079

Número de Imágenes

El proyecto además de alcanzar el objetivo de la digitalización de los actos vacunales ha logrado en un éxito del 95% en la búsqueda del paciente asociado al acto vacunal y además con la carga de las imágenes ha proporcionado una utilidad extra que permite llegar desde el acto al documento digitalizado donde fue registrado.

PROGRAMA SOCIO SANITARIO

Infraestructura de interoperabilidad sociosanitaria

El proyecto, en colaboración con los referentes sociosanitarios del mapa sociosanitario vasco, se basa en la implantación de una infraestructura de interoperabilidad que permita la intermediación entre los distintos entes que colaboran en la atención sociosanitaria.

Se trata, en definitiva, en disponer una infraestructura sobre la que se implantan servicios o casos de uso compartidos a través de profesionales de diferentes entidades en el ámbito de actuación sociosanitaria. Cada profesional actúa sobre la plataforma o sistema de información de su entidad, pero puede demandar a través de esta infraestructura servicios dispuestos por otras entidades.

El proyecto, iniciado en 2023, prevé ver sus primeros frutos en 2024, a través de la interconsulta sociosanitaria y de servicios de la atención temprana.

Sistema de promoción sociosanitaria

- Portal público (embebe el portal que actualmente ya existe)
- Portal privado:
 - Seguridad y control de acceso
 - Gestión de contenidos
 - Herramientas colaborativas
 - Comunicación
 - Gestión de documentos y contenidos
 - Gestión de tareas y proyectos
 - Foros de discusión / colaboración social y comunitaria / RR.SS
 - Calendarios y programación
- Analítica de datos – cuadro de mando



SUBDIRECCIÓN PROFESIONAL

ECONOMÍA Y HACIENDA

Evolución de las aplicaciones de la Contratación Pública en Euskadi

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.

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 2023 han sido:

- Soporte a Sistemas Dinámicos de Adquisición
- Adaptación de informe TVCP por requerimiento legal de TVCP
- Optimización de las búsquedas de anuncios y contratos por adjudicatario
- Funcionalidad de Recatalogación
- Desarrollo del envío de anuncios a DOUE vía eNotices2
- Desarrollo del mecanismo de agregación v2 de la PLACSP
- Liberación del API Rest OpenData

A modo de comparativa los datos del 2022 frente al 2023 son:

Nº total de expedientes publicados	105.388	121.401
Nº total de contratos publicados	79.651	76.716
Nº total de usuarios en la Plataforma	5.708	6.323
Nº total de poderes adjudicadores	824	862
Nº de ofertas electrónicas recibidas	14.722	16.322

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 2023 frente al 2022 son los siguientes:

Registro:

Nº de expedientes telemáticos	7.203	8.070
Nº de renovaciones automáticas	2.460	2.901

Clasificación de Empresas:

Nº de expedientes telemáticos	566	667
-------------------------------	-----	------------

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 información contable de la Administración General y los Organismos Autónomos, así como la presupuestación y seguimiento de la ejecución de los mismos además del resto de entidades del sector público dependiente del Gobierno Vasco.

La tramitación contable del ejercicio 2023 se cierra con los siguientes datos:

344.035
Expedientes tramitados

47.492
Facturas pagadas

Por otra parte, se ha creado la Base de Datos de Subvenciones de la CAE donde se publican las subvenciones concedidas tanto de los departamentos, como de las empresas adscritas a dichos departamentos.

IVAP

Portal de la Ciudadanía

Se procede a abrir la solicitud a perfiles lingüísticos para toda la ciudadanía, es decir para cualquier trabajador de la Administración Pública, incluyendo entidades forales y locales. Hasta ahora solo podían hacerlo los trabajadores del Gobierno Vasco.

El control de dichas solicitudes se establece en los distintos responsables de esas entidades, que deberán otorgar su Visto Bueno a las mismas.

Función Pública - EIZU

PSP – Procesos de Selección y Provisión

Este proyecto iniciado en 2018, se ha ido desarrollando a lo largo de todos estos años, iniciándose la parte correspondiente a la gestión de las ofertas públicas de empleo (OPE) en el año 2022.

Colectivo - Administración General

Debido al gran número de convocatorias a realizar, éstas se dividieron en diferentes grupos, con el fin de facilitar la gestión de las mismas.

- En el primer grupo se incorporaron las convocatorias de los cuerpos generales, que conllevan el mayor número de participantes.
- En el segundo y tercero se han distribuido el resto de los cuerpos y categorías laborales.
- En el cuarto se incorporaron el resto de las convocatorias de laborales que habían quedado pendientes.

A lo largo del año 2022, se realizaron las inscripciones en las tres primeras tandas, con un total de 95.911 solicitudes de inscripción, las pruebas de la oposición de la primera tanda, y también la presentación de méritos de las convocatorias de consolidación excepcionales del primer grupo.

A lo largo del 2023 las distintas tandas han avanzado de la siguiente forma:

- Se finalizó la inscripción del grupo 4
- Se finalizó la fase de oposición de los grupos 2 y 3 (finalizada, fase solo para las convocatorias especiales)
- Respecto a la fase de concurso: Tanda 1 (finalizada) Tanda 2 (en curso), Tanda 3 (en curso), Tanda 4 (en curso)
- Fase de elección de puesto: Solo realizada por una convocatoria de la tanda 1 y algunas convocatorias excepcionales de la Tanda 2

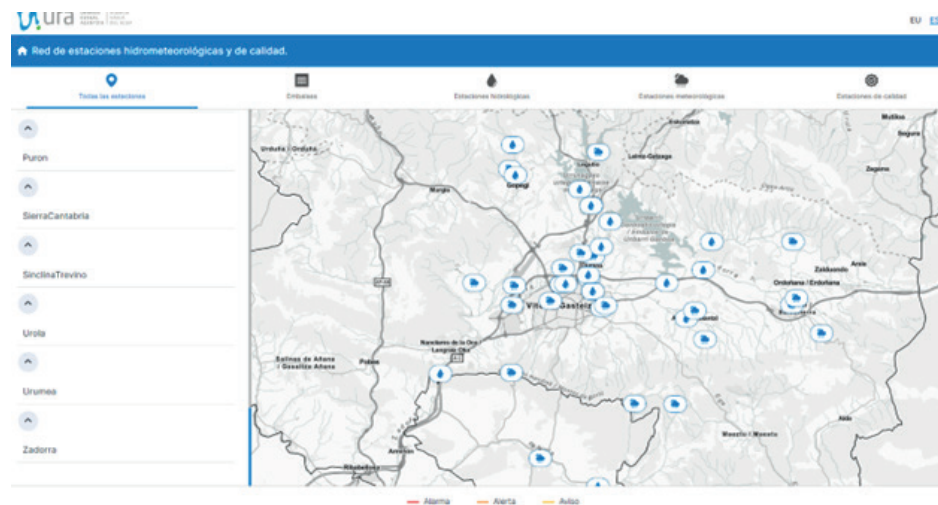
Durante el 2024, se procederán a realizar todas las elecciones de puesto de todas las tandas, y la correspondiente adjudicación y toma de posesión de las plazas. Las opciones de incorporación y las tomas de posesión se realizarán de forma telemática y mediante firma electrónica.

URA

Proyecto Series Temporales

Repositorio y explotación de datos recibidos en continuo de la Agencia Vasca del Agua, para las áreas de Vertidos y Área de Aprovechamientos de agua, y evoluciones para el área de Inundaciones:

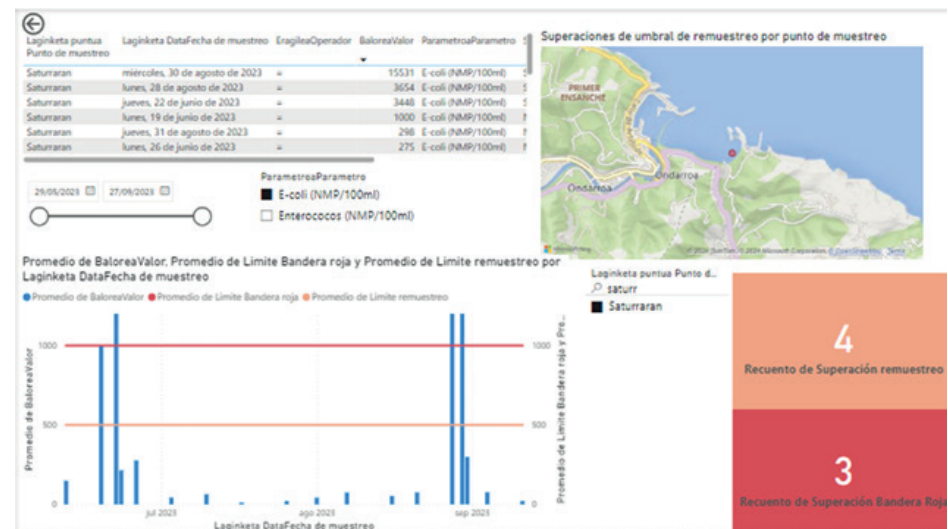
- Proyecto de análisis y construcción del repositorio de series temporales para recepción de datos en continuo de dos nuevas áreas de la Agencia: las áreas de Vertidos y Aprovechamientos de Agua. Estos nuevos repositorios se han construido de manera semejante a la iniciativa implantada previamente para el área de Inundaciones utilizando la tecnología BigData en las infraestructuras BDaaS del Gobierno Vasco.
- Evolución del repositorio creado en 2022 para Inundaciones, y construcción de la aplicación de administración y gestión para la iniciativa existente del área de Inundaciones.
- Consultoría y análisis para la futura construcción de dos nuevas aplicaciones de gestión para las áreas de Vertidos y Aprovechamientos.



Proyecto de explotación de la información de los sistemas de la Agencia Vasca del Agua mediante Power BI

Nuevos informes y cuadros de mando para las distintas áreas de la agencia y migración de los análisis ya existentes en OBI de las áreas:

- Vertidos en dominio público hidráulico
- Inspecciones en materia de aguas
- Calidad del Agua
- Gestión Administrativa
- Aprovechamientos y Concesiones de agua
- Área de Evaluación de la Dirección de Planificación y Obras
- Planificación y Obras hidráulicas



SERVICIOS CONVERGENTES





- INFRAESTRUCTURA
- COMUNICACIÓN
- PLATAFORMA
- PUESTO

INICIATIVAS RELEVANTES 2023



Osakidetza

Aro Digitala

El alcance de la iniciativa es la adaptación de la infraestructura de comunicaciones a nivel de interconexiones de sedes y a nivel de red local, para poder absorber los volúmenes de datos estimados derivados de la implantación del nuevo modelo de red y almacenamiento para imagen digital clínica tras la evolución por parte de Osakidetza de las soluciones de imagen radiológica.

Se realizará una evolución del equipamiento de conmutación de las distintas sedes objeto renovando los equipos existentes por la nueva electrónica o instalando una nueva etapa de conmutación según la arquitectura de cada centro sanitario.

Además se implementará una solución MPLS + DWDM para dotar a la red de comunicaciones de robustez, estabilidad y capacidad de crecimiento.



Osakidetza

Servicio Pruebas de Cargas convergente

Construcción de un servicio gestionado para el análisis, preparación, ejecución y presentación de los entregables sobre pruebas de rendimiento en distintos sistemas de información.

El servicio se presta desde una plataforma de pruebas de carga adaptada y evolucionada a las nuevas tecnologías.

El servicio se encarga de:

- Gestionar de la demanda y toma de datos de los requisitos con el solicitante
- Analizar, definir y preparar las pruebas para cumplir dichos requisitos.
- Planificar y ejecutar los diferentes escenarios de carga y/o estrés.
- Elaborar resultados y preparar los informes entregables al cliente



Osakidetza

Solución de Monitorización y Gestión de experiencia de usuario del Puesto de Trabajo

EJIE se encuentra en la necesidad de mejorar la experiencia de usuario en los puestos W10 Corporativos siendo más proactivos a la hora de detectar posibles problemas en los puestos de trabajo antes que la persona usuaria final detecte el incidente.

Los nuevos escenarios de teletrabajo, puestos móviles y el acceso desde diferentes ubicaciones obliga a disponer de una solución de monitorización de puestos de trabajo que sirva para proporcionar una atención adecuada a la persona usuaria final, garantizando la disponibilidad del medio de trabajo facilitado y logrando así ser más productivos.

Por ello se ha desplegado una solución SaaS con alcance de los 25.000 puestos w10 de la Red de Osakidetza que monitoriza y gestiona la experiencia de usuario.



Justizia

Renovación LAN de Basauri y Zaballa

Se ha realizado la renovación completa de la electrónica de red del centro penitenciario de Zaballa.

También se ha renovado completamente el cableado y electrónica de red, del centro penitenciario de Basauri.

En el caso de Martutene, se ha mantenido y adaptado mínimamente la infraestructura, a la espera de la sustitución de este centro por el nuevo de Zubieta.



Justizia

Sistema de Gestión de Justizia. AVANTIS.

El Sistema de Gestión de Justicia AVANTIUS se compone de la aplicación Gestor procesal Avantius, la aplicación de asistencia jurídica gratuita denominada Asigna, y la aplicación para las relaciones telemáticas con los colectivos profesionales de justicia PSP-Portal de Profesionales.

- El **Gestor Procesal AVANTIUS** constituye un sistema de gestión integral de expedientes judiciales que permite que los distintos integrantes de los órganos judiciales, fiscales, forenses o cualquier otro profesional (interno o externo) puedan intervenir con la debida seguridad dentro de un expediente único.
- **PSP-Portal de Profesionales**, permite a los diferentes órganos judiciales, llevar un control exhaustivo y en "tiempo real" sobre el estado de las notificaciones realizadas a profesionales. Además de lo anterior, el tiempo de preparación de las notificaciones telemáticas es sustancialmente inferior al empleado para las realizadas en papel, lo que supone un ahorro de costes y de tiempo para la administración de justicia.

El proyecto ha gestionado la provisión y puesta en productivo del servicio sobre una infraestructura virtual con más de 40 máquinas virtuales con sistema operativo Windows Server y diversas plataformas como SQL Server, Crystal Reports, reporting Services, IIS, ..., además de la parametrización necesaria para el despliegue del producto AVANTIUS.

Así mismo se ha realizado un acompañamiento durante la progresiva activación de los diferentes colectivos según planificación trasladada por el departamento.



Hezkuntza

IRADI - Plataforma Educativa

El objetivo de este proyecto ha sido la creación de una nueva plataforma de aprendizaje de software libre / open source que el Departamento de Educación ofrecerá a sus centros públicos. Esta nueva plataforma, contará con diferentes componentes con los que se pretende dar cobertura a las funcionalidades necesarias.

El despliegue inicial se ha limitado a 6 centros, con un dimensionamiento capaz de asumir en torno a 10.000 usuarios.

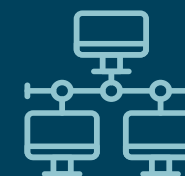
Se ha trabajado con plataformas basadas en LibreOffice como Nextcloud, Collabora, moodle realizando una integración con la solución de Big Blue Button en Cloud.

Otros proyectos tecnológicos de construcción

- **Construcción de un servicio convergente de Contact Center.** Provisión y puesta en marcha de una nueva solución de Contact Center y migración de entidades a las que EJIE da servicio de CS a esta nueva solución.
- **Modelado del servicio Conexión Segura Remota (VPN)** dentro del servicio de Seguridad Gestionada
- Construcción de un **servicio de Protección Avanzada de Correo Electrónico.**
- Construcción de **Solución Audit Vault Convergente** para dotar al acceso a datos de nivel alto contenidos en BBDD Oracle 19c, de medidas de seguridad que garanticen la confidencialidad del dato y poder cumplir la normativa de seguridad establecida.

Otros proyectos tecnológicos de convergencia a servicios

- EITB. **Convergencia Servicio ToIP.**
- HEZKUNTZA. Renovación **Infraestructura de Seguridad para la red Premia.**
- HAZI. **Renovación electrónica de red.**
- **Migración a Cliente O365** para departamentos de Administrazio Orokorra y Justizia.
- METAPOSTA. Convergencia al servicio Hosting.
- OSAKIDETZA. **Migración de Documentum** a nueva versión de producto. Upgrade de versión de sistema operativo, servidor de aplicaciones y de plataforma de base de datos oracle.
- Lanbide. **Transformación sistemas analíticos:** Migración de OBIEE a OAS. Transformación del backend del DWH y del ODS. Prueba de concepto de Data Lineage ODI. Transformación a entorno de Big Data de BDaaS. Modelado del servicio de Power BI Lanbide. Análisis y prueba de concepto de herramienta para el gobierno del dato.



Dirección de Seguridad

Suministro e Instalación de FW. Proyecto de suministro de equipos cortafuegos y evolución de la topología actual a una topología más moderna, adecuada y eficiente.

Renovación LAN - Electrónica de red. Proyecto para la renovación completa de la electrónica de red de la capa de distribución y acceso, a fin de garantizar la seguridad, rendimiento y fiabilidad de la infraestructura de red, así como contar con la garantía y soporte del fabricante.

Proxy de Navegación y Publicación. Migración de la solución actual que da servicio de navegación a internet, así como de publicación y balanceo de cargas a una solución más moderna que cumpla con los estándares de seguridad actuales y que permita llevar un mantenimiento correctivo y preventivo adecuado de la misma.

Volumetría

GESTIÓN IT

Nº de despliegues
de aplicaciones en
producción:

6.362

Nº de procesos batch
gestionados:

693.276

Nº de Peticiones:

90.942

Nº de Incidencias:

388.521

Nº de cambios:

12.507

COMUNICACIONES

Nº de edificios
conectados:

2.100

Nº de extensiones
telefónicas:

42.330

Nº de
switches:

6.354

Nº de
antenas WIFI:

14.771

PUESTO DE TRABAJO

Nº de puestos:

269.859

Nº de impresoras

14.617

Nº de usuarios gestionados

188.284

Nº de dispositivos móviles

20.995



HOSTING

Nº de instancias de
bbdd gestionadas: **1.363**

Nº de servidores de
aplicaciones: **6.057**

Nº de aplicaciones
albergadas: **3.702**

INFRAESTRUCTURAS

Volumen total de
almacenamiento:

25.896 TB

Volumen total de MV:

13.100

Volumen total de
servidores físicos:

1.065



ASPECTOS ECONÓMICOS RELEVANTES



PRINCIPALES MAGNITUDES DE EJIE (2022 / 2023)



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.



	2022	2023
Ventas	171,1M €	197,0M €
Otros Ingresos	0,7M €	0,7M €
Gastos	171,1M €	197,7M €
Compras servicios informáticos	94,9M€	113M€
Gastos de personal	15,3M€	17,3M€
Otros gastos de explotación	55M€	61,5M€
Amortizaciones	6,4M€	6,3M€
Otros resultados	0,2M€	- M€
Total Activo	67,7M €	72,1M €
Inmovilizado	13,8M €	15,8M €
Intangible (Licencias)	5M€	3,9M€
Equipos Informáticos (Servidores)	7M€	8,3M€
Resto Inmovilizados	1,8M€	3,6M€
Patrimonio Neto	17,9M €	17,4M €
Periodo Medio de Pago a Proveedores	23/24 días	



Eusko Jauriaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

*Euskadi,
bien común*



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



34/5201/23/4038



CERTIFICADORA ACREDITADA POR ENAC



CERTIFICADORA ACREDITADA POR ENAC



34/5702/23/6126



34/5215/23/5045



GA-2021/006



SST-0124/2017



GE-2017/0035



34/5704/23/12216



KUDEAKETA AURRERATUARI
ZILARREZKO AINTZATES PENA

emakumeen eta gizonen
berdintasunerako
lankidetzak erakundea



entidad colaboradora
para la igualdad de
mujeres y hombres

Q-epea

ZERBITZUEN KARTAK
2021-2023
CARTAS DE SERVICIOS



EJIE S.A.

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

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

