

# 2022<sub>KO</sub>

MEMORIA

## ERALDAKETA DIGITALA AUZOLANEAN



Eusko Jaurlaritzaren  
Informatika Elkartea

Sociedad Informática  
del Gobierno Vasco



Eraldaketa digitala,  
auzolanean

Transformación digital  
para el bien común

*Karguan 9 urte eman ondoren, Alex Etxeberriak EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartearen Zuzendari Nagusiaren postua utzi zuen.*

*EJIEtik eskerrak eman nahi dizkiogu Alex Etxeberriari, 9 urte hauetan Ejie-k Sail eta Erakunde Autonomoei eta euskal gizarte osoari egunez egun ematen dizkien zerbitzuak hobetzeko egindako lanagatik, eta zorte ona opa nahi diogu Atlantic Data Infraestructuras (ADI) erakundearen Zuzendaritza Nagusiaren kargu berrian.*

*Irailaren 14an, EJIEko Administrazio Kontseiluak Asier Sáez de Bikuña izendatu zuen EJIEko zuzendari nagusi.*

*Eskerrik asko, Alex.*

Urte berezia izan da 2022a EJI Erentzat, gure entitatearen sorreraren 40. urteurrena ospatu baitugu. Ospakizun-ekintzetan egiaztatu ahal izan dugu EJI Eren sortzezko helburuek gaur egun ere indarrean jarraitzen dutela; are gehiago, argi eta garbi indartu direla azken aldi honetan, informazioaren eta komunikazioaren teknologien bateratzea abian jarri baita Eusko Jaurlaritzan. 2014an hasitako bateratze-prozesuak errotik eraldatu du Eusko Jaurlaritzaren sektore publikoaren esparruan IKTak kudeatzeko modua.

Eta prozesu horretan, EJI E eraldatu egin da azpiegitura teknologiko konbergenteak kudeatzeko eta haiekin zerikusia duten zerbitzuak egikaritzeko. Jaurlaritzaren jardura eta zerbitzu publikoen prestazioa ezin dira gauzatu geure ardurapean ditugun IKT zerbitzuak behar bezala egikaritu gabe. Eta bere bizialdiko 40 urte hauetan EJI Eko kide izan garen guztion inplikazioari, ahaleginari, dedikazioari, gaikuntzari, talentuari eta profesionaltasunari esker egin ahal izan da hori guztia.

Baina erronka askoz handiagoa dator hemendik aurrera, herritarrek administrazio publikoei eskatzen dieten eraldaketa digitalaren erdigunean baitaude guk kudeatzen ditugun teknologiak. EJI E osatzen dugunok eraldaketa horretan lagundu egin behar dugu, aldaketaren eragileak izanez, bizi garen mundu digitalean zerbitzu publikoak birpentsatzen laguntzeko. Sektore erabakigarrian eta une aproposan gaude, eta horrek erronka eta aukera bihurtzen du gure funtzioa, baina erantzukizun handi bat ere ezartzen digu. Eta ez da erraza izango, protagonista izan nahi dugulako gauden ingurune geopolitiko konplexu honetan, non gero eta zailagoa baita eskaintzen ditugun zerbitzuen jarraitutasuna eta segurtasuna lortzea.

Eskura ditugun palanka teknologikoak ezagutzen ditugu, eta badakigu haiek erabiltzen zerbitzu publikorik onena lortzeko helburuarekin; azken 40 urte hauetan erakutsi dugu hori, ez dezagun amore eman, gure betebeharra da eta.

**ASIER**  
**SÁEZ DE BIKUÑA**  
**EJI Eko zuzendari nagusia**



# AURKIBIDEA

**ANTOLAMENDU EGITURA** 06. orria**40. URTEURRENA** 08. orria

Barne-ekitaldia

**KUDEAKETA AURRERATUA** 16. orria

Hausnarketa estrategikoa

Plangintza estrategikoa

Gure kalitate-kudeaketako eredua

Kalitate-politika

Gure gizarte-konpromisoa

Gizarterako 2022ko ekintza-plana

Segurtasuna, jarraitutasuna eta pribatutasuna EJEn

Irudia eta komunikazioa

Berrikuntza eta zaintza teknologikoa

**GOBERNU DIGITALA** 30. orria**ADMINISTRAZIOA ETA GIZA BALIABIDEAK** 40. orria

Barne-komunikazioko plana

Urteko prestakuntza-plana

Jardueraren ebaluazio-plana

EJIEko berdintasun-arloko ekintza-plana

Laneko segurtasun, osasun eta ongizateko plana

Enpresa Batzordearekin lortutako akordioak

Harrera-plana

Hizkuntza-politika

**NEGOZIOAREN SOSTENGUA** 48. orria

Erabiltzaileentzako arreta-zerbitzua

Hezkuntzako eta arlo soziosanitarioko zuzendaritza teknikoa

Ogasuneko eta funtzio publikoko zuzendaritza teknikoa

Sektore- eta lanbide-zuzendaritza teknikoa

**ZERBITZU KONBERGENTEAK** 60. orria**GAI EKONOMIKO GARRANTZITSUAK** 66. orria

---

# ANTOLAMENDU EGITURA

---





## ZUZENDARITZA NAGUSIA

Asier Sáez de Bikuña





# URTEURRENA

Urkullu lehendakaria buru izan da gaur Gasteizko Azucarera eraikinean EJI Eren 40. urtemuga ospatzeko egin den ekitaldian, Olatz Garamendi, Jokin Bildarratz eta Bingen Zupiria, hurrenez hurren, Gobernantza Publiko eta Autogobernuko, Hezkuntzako eta Kulturako sailburuekin, Bakartxo Tejería, Eusko Legebiltzarreko presidentearekin, eta Polentzi Urkijo, Administrazio eta Zerbitzu Orokorretako sailburuordearekin batera; baita Asier Sáez de Vicuña informatika-sozietateko zuzendari nagusiarekin ere. EJI Eren langileek eta Administrazio Kontseiluko gaur egungo eta iraganeko kideek ere parte hartu dute ekitaldian.



Eusko Jaurlaritzaren  
Informatika Elkarte

Sociedad Informática  
del Gobierno Vasco



Eraldaketa digitala,  
auzolanean

Transformación digital  
para el bien común



Iñigo Urkullu lehendakariak EJIEk EAEn eraldaketa teknologiko eta digitalaren prozesua bultzatzeko duen betekizun garrantzizkoa nabarmendu du, administrazio publikoaren eta herritarren arteko harremana hobetze aldera, zerbitzu publiko hobea lortzeko eta pertsonen bizimodua errazteko. Urkulluk aintzatetsi du Eusko Jaurlaritzaren informatika elkartearen lana eta kudeaketa aurreratuaren eredua, «kalitatea, jarraitutasuna eta segurtasuna eskaintzen baitizkie zerbitzu publiko digitaleri eta haien euskarria den komunikazioari».



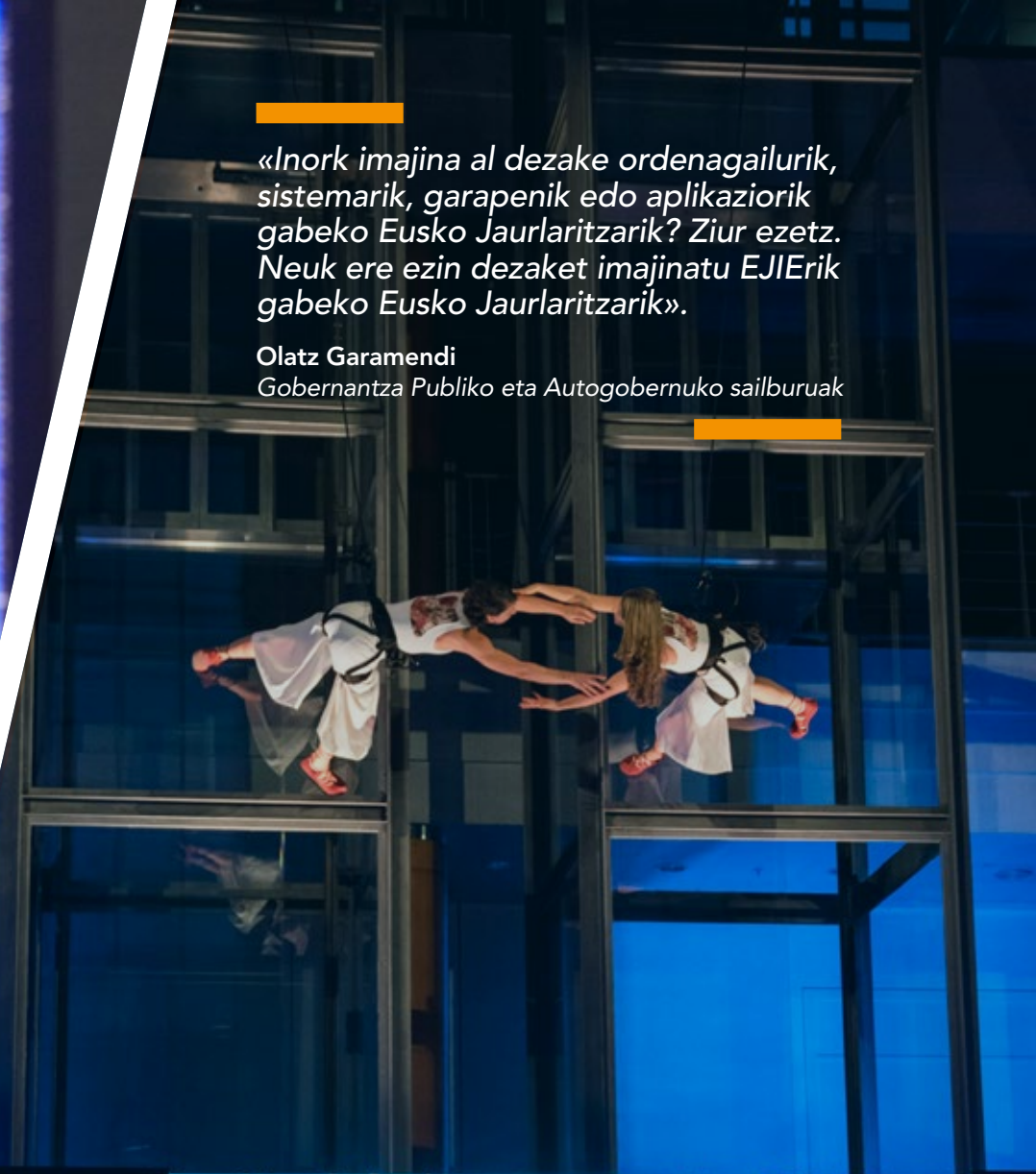


Asier Saez de Bikuña EJIEko zuzendari nagusiak nabarmendu du EJIERen sortzezko helburuak oraindik ere indarrean daudela; are gehiago, azken aldi honetan argi eta garbi indarberritu egin direla Eusko Jaurlaritzan informazioaren eta komunikazioaren teknologien konbergentzia abian jarri baita.

Eusko Jaurlaritzaren  
Informetika Ekartea  
Sociedad Informática  
del Gobierno Vasco

«Inork imajina al dezake ordenagailurik, sistemarik, garapenik edo aplikaziorik gabeko Eusko Jaurlaritzarik? Ziur ezetz. Neuk ere ezin dezaket imajinatu EJIERik gabeko Eusko Jaurlaritzarik».

Olatz Garamendi  
Gobernantza Publiko eta Autogobernuko sailburuak



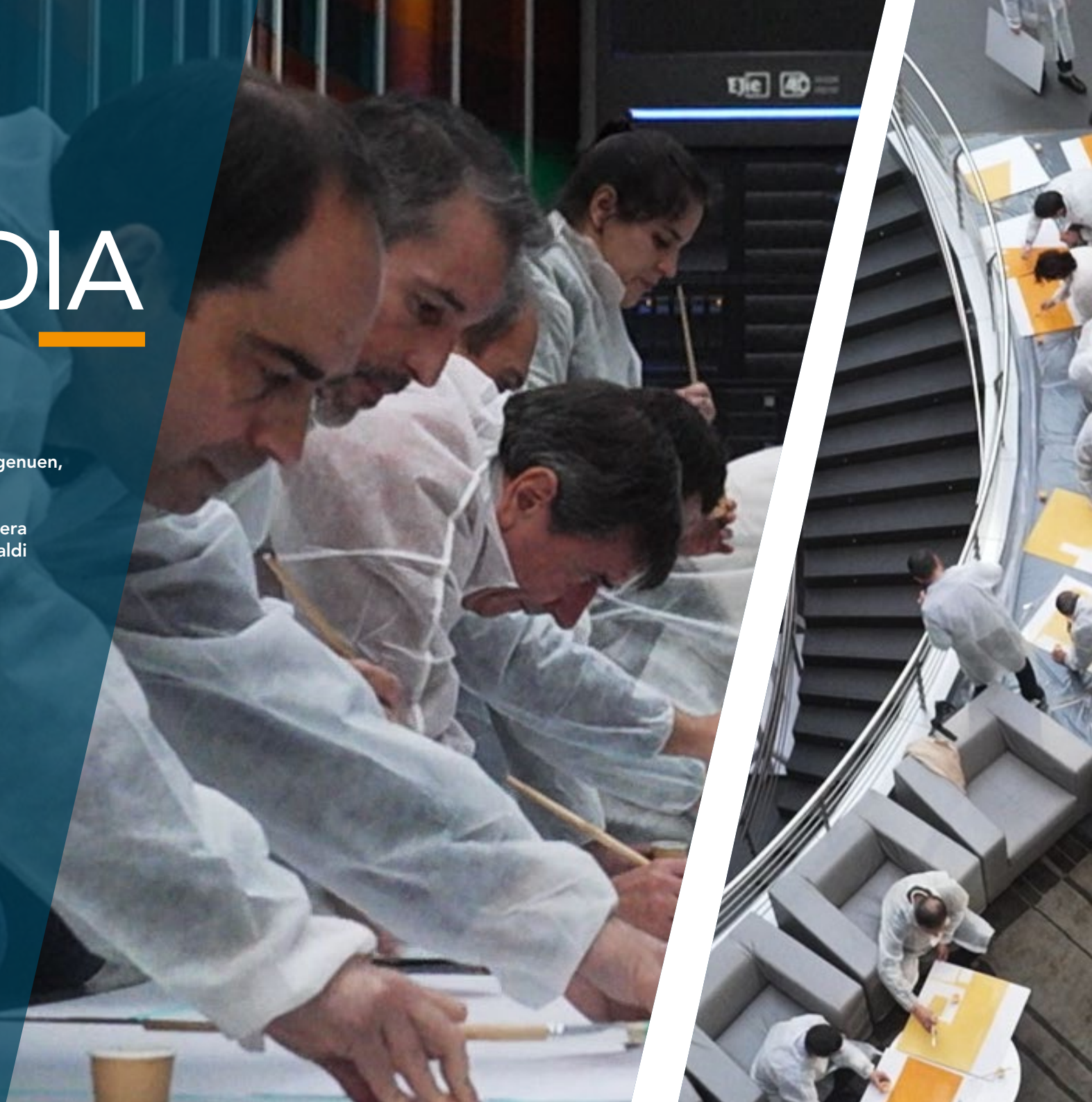


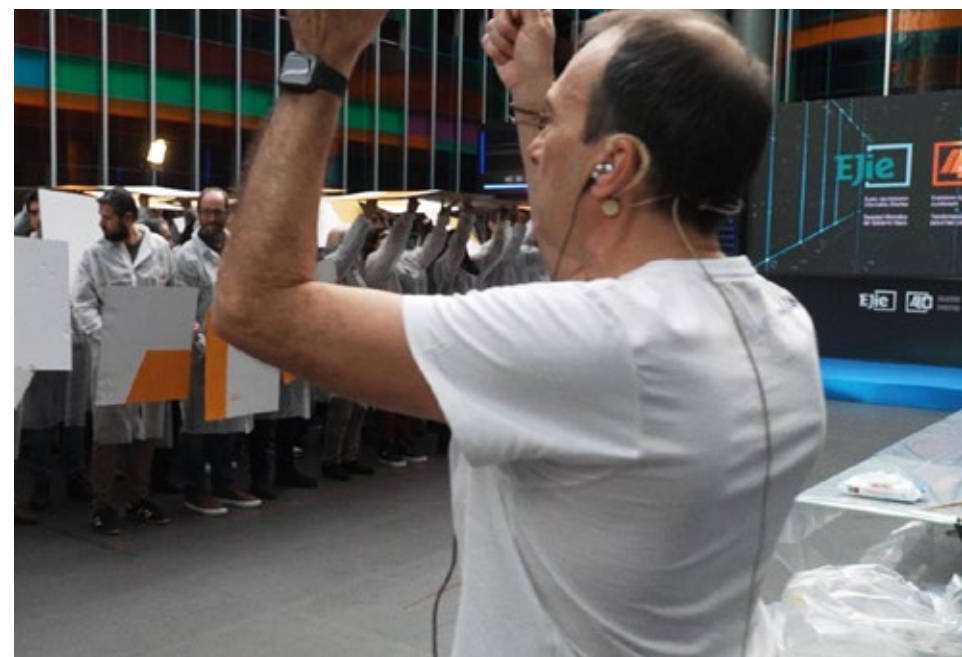
Olatz Garamendi, Gobernantza Publiko eta Autogobernuko sailburuak EJIE «anonimotasunetik» eta ikusezintasunetik ateratzearen eta haren lana eta funtzioa kanpora proiektatzearen alde egin du bere hitzaldian. «Gure lurraldean bizi direnen bizimodua hobetzeko ezinbestekoa den IKTeen protagonistak markaren balioa indartu egin behar du orain», adierazi du EJIEren kontura. Horregatik, sailei, erakunde eta organismo autonomoei eta enpresa publikoei EJIEra «hurbiltzeko» gonbita egin zien.

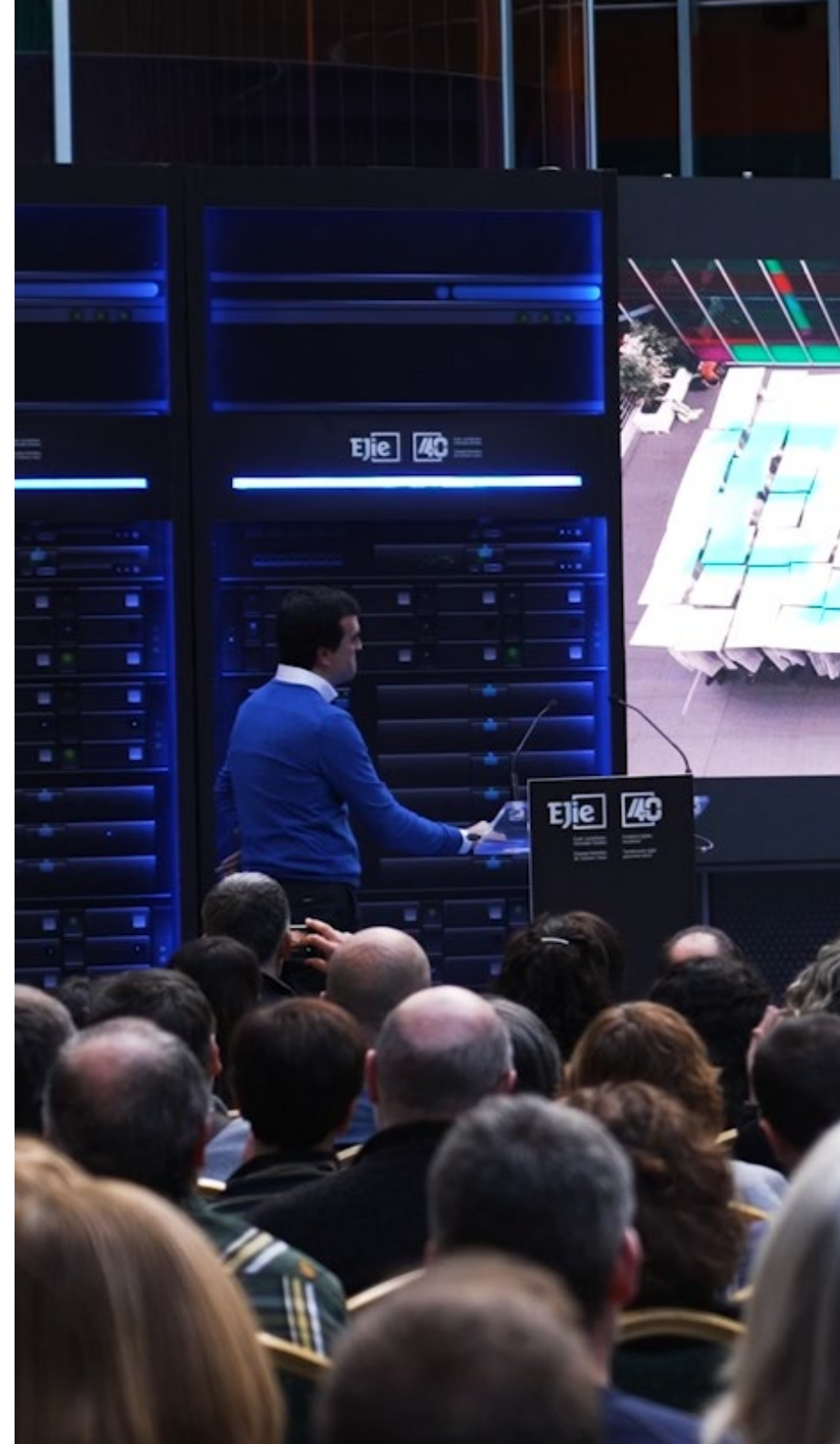
# BARNE EKITALDIA

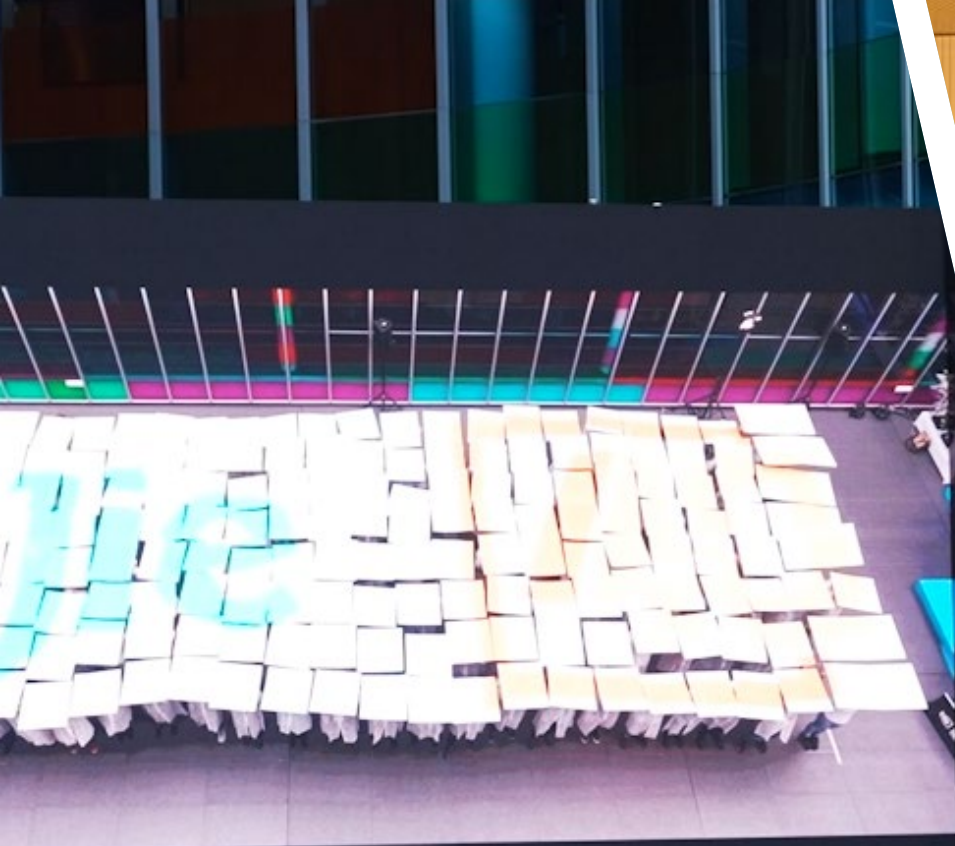
40. urteurrena barne-ekitaldi batean ospatu genuen, EJIEko langile guztiekin.

Egun dibertigarri batean, Team building jarduera batekin eta Marc Vidal dibulgatzailearen hitzaldi batekin igaro genuen.









# KUDEAKETA AURRERATUA





# HAUSNARKETA ESTRATEGIKOA

Lidergo teknologikoaren helburuaren, eskaintzen ditugun zerbitzuen kudeaketa eraginkorraren, segurtasunaren eta sendotasunaren arteko dialektikaren eta egokitze- nahiz berrikuntza-gaitasunaren bidez, gure misioa, ikuspegia eta balioak berriz zehaztu ahal izan ditugu.



## MISIOA

EJIE da Eusko Jaurlaritzaren organo kudeatzaile teknologikoa, zerbitzu publikoen digitalizazioa errazten du, eta zerbitzu horien euskarri diren informazioaren eta komunikazioaren teknologien kalitatea, segurtasuna eta jarraitutasuna bermatzen ditu.

## IKUSPEGIA

Gure kudeaketa-sistemari esker, EAEko Sektore Publikoak eskatzen dituen zerbitzuen katalogo osoaren eta zerbitzu aurreratuen mailen arabera hedatu ahal izango dira IKT zerbitzuak, talde profesional trebe eta osasuntsu baten laguntzaz, gizartearekin daukagun konpromisoari eutsiz eta berrikuntza erakundearen prozesu eta zerbitzu guztietara eramanez.

# BALIOAK

## ERRESPETUA BEZERO DIREN ERAKUNDEEKIKO ETA ERABILTZAILEEKIKO



BEZEROA HELBURU



KALITATEA



SEGURTASUNA



BERRIKUNTZA

## ERRESPETUA ANTOLAKUNDEA OSATZEN DUTEN PERTSONEKIKO



KONPROMISOA



TALDE-LANA



BERDINTASUNA



IDENTITATEA

## ERRESPETUA INGURU SOZIALAREKIKO



GARDENTASUNA



LANKIDETZA



JASANGARRITASUNA



EUSKARA

# PLANGINTZA ESTRATEGIKOA

## MISIOA dela eta

## IKUSPEGIA dela eta



### ESTRATEGIA

Epe luzerako ikuspegia sortzea eta interes-talde desberdinei arreta eskaintzeko beharrezkoak diren sistematikak eta ekimenak hedatzea, aukerak aprobetxatzea, arriskuak gutxitzea eta emaitza onak lortzea, modu jasangarri eta orekatuan.



### BEZEROAK

EAEko Sektore Publikoak herritarrei ematen dizkien zerbitzuen digitalizazioa erraztea, haien euskarri diren IKTen kalitatea, segurtasuna eta jarraitutasuna bermatuz, eta emaitza onak lortzea gure zerbitzuen erakunde bezeroen eta erabiltzaileen artean.

Interes-taldeen asebetetzea areagotzea.

-----

Finantza-jasangarritasuna bermatzea.

-----

Prozesuen jarduera hobetzea.

Bezeroen asebetetzea areagotzea.

-----

Zerbitzu-mailak betetzen direla bermatzea.

-----

Zerbitzuen jarduera hobetzea.

Egitura organikoa eta prozesuak egokitzea.

-----

Kudeaketa-sistema egokitzea.

Zerbitzu-katalogoa garatzea.

-----

EAEko Sektore Publikoaren proiektu estrategikoak hedatzea.



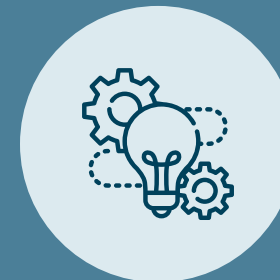
## PERTSONAK

Lantalde trebea eta erakundearen estrategiarekin konprometituia edukitzea, zerbitzuak era efizientean eman ahal izateko, lan-baldintza aurreratuekin, eta antolakundeko langileekiko emaitza onak lortzea.



## GIZARTEA

Gure gizarte-ingurua hobetzea, gure erakundearen ahalmena aprobetxatuz; erabiltzen ditugun baliabideak eraginkortasunez kudeatzea, gure ingurumen-eragina murrizteko; eta emaitza onak lortzea gure gizarte-inguruan eta ingurumen-alderdietan.



## BERRIKUNTZA

Gure prozesuak eta zerbitzuak etengabe berritu eta hobetzea, sektore publikoan aitzindari izan daitezen, eta emaitza onak lortzea erakundearen berrikuntzan.

Antolakundeko langileen asebetetzea areagotzea.

-----

Laneko osasuna eta ongizatea ziurtatzea.

-----

Funtsezko gaitasunen erabilgarritasuna bermatzea.

Gure ingurumen-inpaktua murriztea.

-----

Gizarte-inguruarekiko konpromisoa betetzen dela ziurtatzea.

-----

Gure gizarte-inguruaren gogobetetasuna ziurtatzea.

Prozesuen eta zerbitzuen hobekuntza gaitzea, berrikuntzaren bitartez.

-----

Faktore teknologiko erabakigarrien gaitza zainatzea.

-----

Berrikuntzaren bidez lortutako ezagutza hedatzen dela ziurtatzea.

Telelanaren modalitatea normalizatzea.

-----

Arloen arteko gatazkak gutxitzea.

Erakundeak sare sozialetan duen irudia kudeatzea.

Produktu berritzaile estrategikoen garapena eta bilakaera kudeatzea.

# GURE KALITATE-KUDEAKETAKO EREDUA

## KUDEAKETA AURRERATUAREN EREDUA (KAE)

KAEk sei elementu nagusi hauek barne hartzen ditu: **estrategia, bezeroak, pertsonak, gizartea, berrikuntza eta emaitzak**. Oinarri horien gainean egituratzen da EJIEn lehiakortasuna, hainbat esparrutatik hartutako kudeaketa-konzeptuak bilduta.



# KALITATE-POLITIKA

Euskalitek emanda, kudeaketa aurreratuko Zilarrezko A aintzatespena lortu genuen 2015ean; harrezkeroztik, gure taldeak konpromiso irmoa du zerbitzuaren kalitate-politika zabaltzearekin, baita kalitatearen kudeaketa-sistema etengabe hobetzeko prozesuarekin ere (SGiQ).

EJIEn zerbitzuaren kalitate-politikak bi printzipio orokor ditu oinarri:

## ESKAKIZUN APLIKAGARRIAK BETETZEA:

Zerbitzuetan aplikatu beharreko eskakizunak bete egiten direla ziurtatzea, tartean, erakunde bezeroen beharrianak eta itxaropenak, eta arau- edo lege-mailako baldintzak.

BEZEROEN ASEBETETZE-INDIZEA

**7,65** 10etik

ADOSTUTAKO ZERBITZUEN BETETZE-MAILA

**%100**

PROZESUAK KONTROLATZEKO HELBURUEN BETETZE-MAILA

**%87,5**

## KUDEAKETA-SISTEMA ETENGABE HOBETZEA:

Kudeaketa-sistemaren prozesuak etengabe berritzen eta hobetzen direla ziurtatzea, espero diren emaitzak lortzeko gaitasuna eta heldutasuna areagotuz.

PROZESUEN HELDUTASUN-MAILA

**4,03** 10etik

PROZESUKO ADIERAZLE GAKOEN HOBEKUNTZA-INDIZE GARBIA

**%35,27**

2022an printzipio horietarako erdietsi diren adierazleen emaitzak

# GURE GIZARTE-KONPROMISOA

EJIEen jabetuta gaude gizartean daukagun inpaktuaz, ez gure misioa betetzearen ondoriozko ingurumen- eta energia-inpaktuaz bakarrik, baita inguruan modu positiboan eragiteko izan dezakegun gaitasunaz ere, ezagutza, baliabideak, jardunbide egokiak eta ikasitako gauzak partekatuta eta gure balioekin bat datozen beste erakunde batzuen ekimenak bultzatuta

Nahiz eta jarduera horrek fronte zabal samarra daukan, gure konpromisoak honako erronka hau edukiko du datozen urteetan:

**STEM bokazioen (zientzia, teknologia, ingeniaritza eta matematikak) ikuspegi positiboa sustatzea EAEko gazteen artean, batez ere informatikarekin eta telekomunikazioekin lotutakoak, eremu horietako goi-mailako ikasketak egitera anima daitezen.**

Printzipio hori aintzat hartuta, EJIEk konpromiso hauek hartu ditu:

Gure jarduerak ingurunean duen inpaktua gutxitzea, ingurumen- eta energia-kudeaketako sistema zorrotz bat ezarri eta ziurtatuz.

1

Gure jardueraren gardentasuna bermatzea eta sustatzea, erakundeak sortutako interes publikoa zabalduz eta gizarteak egindako kontsultak erantzunez.

2

Berrikuntza eta kudeaketa aurreratua sustatzen duten EAEko erakundeekin elkarlanean aritzea eta lantaldeetan eta antolatzen diren ekitaldietan parte hartzea, bai sektore publikoan, bai maila globalean.

3

Herritarren eta administrazioaren arteko harremanetan euskara erabiltzeko aukera bermatzea.

4

STEM bokazioak (Zientzia, Teknologia, Ingeniaritza eta Matematikak) babestea, bereziki informatikarekin eta telekomunikazioekin lotutakoak, EAEko gazteen artean.

5

# GIZARTERAKO 2022EKO EKINTZA-PLANA

Jarduketa hauek egin dira.

## UNIBERTSITATEAK ETA IKASTETXEAK

EAEko unibertsitate eta hezkuntza-zentroekin lankidetzan aritu gara jakintza eta bitartekoak partekatzeko eta IKTetako profesional berriak trebatzeko (Deustuko Unibertsitatea, Mondragon Unibertsitatea, San Jose ikastetxea, Jesusen Bihotza ikastetxea).

## IKT SEKTOREKO EKITALDIAK

IKT sektorea eta kudeaketako jardunbide egokiak sustatzeko ekitaldietan parte hartu dugu (Kudeaketa Aurreratuko Europako Astea, EHUren Udako Unibertsitatea, ForoTech, Tekgunea, Librecon).

## IKT SEKTOREA SUSTATZEA

Parte hartu dugu EAEko IKT sektorea eta IKT zerbitzuen kudeaketako jardunbide onenak sustatzeko antolakunde eta lantaldeetan (Alastria, Euskalit, BERRIAIN, Q-epea).

## BERRIKUNTZAREN ETA KUDEAKETA AURRERATUAREN SUSTAPENA

Berrikuntza eta kudeaketa aurreratua sustatzeko antolakunde eta lantaldeetan parte hartu dugu (Euskalit, Innobasque, Q-epea).

## KUDEAKETA AURRERATUAREN KLUBA

Kudeaketa Aurreratuaren Klubean eta beste ebaluazio-jarduera batzuetan parte hartu dugu (A Sariak, Kanpoko kontrasteak, Kudeabide, Zerbitzu Gutunak).

## GARDENTASUN- ATARIA

EJIEren gardentasun-ataria mantendu egin dugu.

## LANERATZEA

Baztertuak izateko arriskua duten gizataldeentzako prestakuntza eman dugu teknologia-arloan, desgaitasun fisikoa, intelektuala eta funtzionala duten pertsonen elkarteekin lankidetzan, haien autonomia sustatzeko; eta EAEko herritarrei teknologiaren arloko prestakuntza eman diegu, laneratzea erraztu eta ekintzailatza bultzatzeko.

# SEGURTASUNA, JARRAITUTASUNA ETA PRIBATUTASUNA EJIE

EJIEk, Zuzendaritzaren konpromisoetan zein ildo estrategikoetan, ISO 27001 nazioarteko estandarrean oinarritutako Informazioaren Segurtasuna Kudeatzeko Sistema (ISKS) mantendu eta hobetu nahi du, bai eta aplikatzekoak zaizkion lege, dekretu eta araudiak betetzen direla ziurtatu ere, nola erakunde gisa, hala EAEko Administrazio Publikoaren hornitzaile teknologiko gisa.

## OINARRI DITUEN PRINTZPIOAK HAUEK DIRA:

## SEGURTASUNAREN KULTURA

*75 neurri tekniko*

Informazioaren segurtasuna erakundearen kulturaren parte dela zaintzea, langile guztiek segurtasun-jarraibideak modu arduratsuan uler, onar eta aplikatu dituzten.

## PRIBATUTASUN-POLITIKA

*Tratamenduak, enkarguak, eranskinak...*

*DBEO eta DPBEBLO*

Betekizunak betetzea, zeinak, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 Datuen Babesari buruzko Erregelamendu Orokorrarekin bat, ezagutzera emanek EJIEk zer-nola biltzen, tratatzen eta babesten dituen bere zerbitzuak eskuratzen edo erabiltzen dituztenen datu pertsonalak.

## INFORMAZIOAREN SEGURTASUNA

*114 arau-kontrol*

*ISO27001*

Sortzen, zaintzen edo kudeatzen duen informazio guztiaren erabilgarritasuna, osotasuna, konfidentzialtasuna, trazabilitatea eta benetakotasuna zaintzea, bai eta informazio hori babesten duten zerbitzu eta sistema informatikoen ere.



## ZERBITZUEN JARRAITUTASUNA

*Zerbitzuen jarraitutasun-planak*

Eskainitako zerbitzuak ematen jarraitu ahal izango dela bermatzea, baita gorabehera larriren batek disfuntzioak eragin baditzake ere.

## ARRISKUEN KUDEAKETA

*750 kontrol*

Aplikatzeko diren antolaketa-, arau-, kontratu-, eragiketa- eta teknologia-mailako segurtasun-neurriak informazioaren kritikotasunarekiko eta informazioaren euskarri diren zerbitzu eta sistema informatikoei eragiten dieten arriskuekiko proportzionalak direla bermatzea, horiek behar bezala babestuz eta kostuaren eta onuraren arteko balantze egokia mantenduz.

## SEGURTASUN GORABEHEREN KUDEAKETA

*Gorabeheren jakinarazpen ofiziala*

*12/2018 Errege Lege-dekretua*

Emandako zerbitzuen eta/edo zerbitzu horiei eusten dieten sistema informatikoen segurtasunari edo jarraitutasunari eragiten dieten gorabeherak eraginkortasunez kudeatzen eta konpontzen direla ziurtatzea, berriro gerta ez daitezzen



## 2022KO PROIEKTUAK

Informazioaren segurtasuna hobetzeko etengabeko proba-jarduerak egin eta tresnak ezartzea («deception», kontzientziazioa, nortasunak, baimenak eta abar)

Segurtasuna kudeatzea Eusko Jaurlaritzako sail guztien garabidearen bizi-zikloan

Aplikazioei, sistemei eta azpiegiturei buruzko auditoria teknikoak egitea (hacking etikoa) ahultasunak detektatzeko

Kudeaketa-sistema propioei eta erakunde konbergenteen kudeaketa-sistemei buruzko arauzko auditoriak. Arauen katalogoa eta ziurtatutako irismenak etengabe hedatzea

Dauden jarraipen-planak baliozkotzeko simulakroak

# IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA

Gure 40. urteurrena izan da 2022an.

Irudi eta Komunikazioan, merezi duen bezala ospatzeko erronkari aurre egin diogu, eta ekitaldiak eta jarduerak koordinatzeaz arduratu gara.

Horretarako, 40. urteurrenaren irudi korporatiboa diseinatu genuen. Logo berri hori, gure claim-arekin batera (Eraldaketa digitala, auzolanean), lagun izan dugu aurtengo ospakizunetan.

Animaziozko bi pertsonaia sortu genituen, antolakundeak eta gure bezeroek ezagut zitzaketen bi langile ohi historiko oinarri zirela. Pertsonaia horiek 40 urte hauetako gauzak kontatu dizkigute, eta gainera gurekin batera zuzenean ospatu zuten urteurrena hainbat ekitalditan.

Ospakizunaren bi ekitaldi garrantzitsuenak koordinatu genituen; instituzionala bata, administrazio publikoan IKTen munduan garrantzitsuak diren pertsonen presentziarekin, EJIeko oraingoekin eta iraganekoekin, (aurreko zuzendari nagusiak, administrazio-kontseiluko presidentek) eta abar.

Gure zuzendari nagusi izendatu berriak ireki zuen ekitaldi horretan bertan ziren lehendakaria, Gobernantza Publiko eta Autogobernuko sailburua eta gure Administrazio Kontseiluko presidentea; baita beste goi-kargudun batzuk eta gure bezero nagusiak ere.

Era berean, EJIeko langile guztiekin barne-ekitaldi baten ospakizuna ere koordinatu genuen, Team building jarduera bat eta Marc Vidal dibulgatzailearen hitzaldi bat izan genituen lanegun dibertigarrian.



Eusko Jaurlaritzaren  
Informatika Elkartea

Sociedad Informática  
del Gobierno Vasco



Eraldaketa digitala,  
auzolanean

Transformación digital  
para el bien común



# JARRAITU GAITZAZU HARPIDETU ZAITEZ PARTEKA EZAZU

FACEBOOK

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



INSTAGRAM

[www.instagram.com/ejie\\_eus/](https://www.instagram.com/ejie_eus/)



TWITTER

[twitter.com/EJIE\\_eus](https://twitter.com/EJIE_eus)



LINKEDIN

[www.linkedin.com/company/885345](https://www.linkedin.com/company/885345)



YOUTUBE

[www.youtube.com/channel/UC3YblqYhizimdH8Ex\\_A0-pw](https://www.youtube.com/channel/UC3YblqYhizimdH8Ex_A0-pw)



Eusko Jaurlaritzaren  
Informazioa Elkarrekin

Sociedad Informática  
del Gobierno Vasco

Eusko Jaurlaritzaren  
Informazioa Elkarrekin

Sociedad Informática  
del Gobierno Vasco

# BERRIKUNTZA ETA ZAINZA TEKNOLOGIKOA

## Egin dezagun match

Biderkatu daitezkeen teknologia berrien bila

Joko-taula bihurtu da teknologia. Egundoko espazioa da, eta zentzuz egin behar dira bilaketak. EJIEn, kudeaketa aurreratuko plan zuzentzailearen barruko prozesu bat da zaintza teknologikoa, eta bertan finkatzen dira «bilatu» behar diren gaiak: funtsezko zaintza-faktoreak. Ikuspegi horrek bermatzen du urteko jarduera planifikatu, kudeatu eta neurtu ahal izango dela, eta Zuzendaritzak finkatu dituen premiekin bat etorriko dela.

Matching jokoak estrategia bat edukitzea eskatzen du, gure inguruan gertatzen denari adi egotea, erabakitasuna edukitzea eta ez pertseberatzea. Ezaugarri horiek ondo baino hobeto deskribatzen dituzte zaintza teknologikoan diharduten pertsonak. Kontzeptu-proben kasu zehatzetan, definizio formal baten biez finkatzen dira helburuak. Ondorioen fasean, teknologia biderkatzailea izan ote daitekeen zehazteko kontrastea egiten da. Funtsean, beharrak eta teknologia uztartu ditzaketen «bikoteak» bilatzen ditugu. Eta match bat lortzen denean, pozgarria da nola maila profesionalean hala pertsonalean. Jarrai dezagun bikote bila!

Denbora! 2022ko partida amaitu zen.

Mantso aurrera doan tren klasiko hori bezalakoa da denbora. Ez doa oso azkar, baina helmugara iritsiko den bermearekin egiten du aurrera. Atzera begiratu gabe egiten du aurrera. Urteko gure partida amaitu zen eta aurkitutako edo, gutxienez, bilatutako match-en errepasoa egin behar dugu orain. Kontuz partida berria prestatzen ari gara eta; jolastuko zara?

2022an, match hauek izan ziren hautagai:

## API MANAGEMENT

Lehendik dauden beste zerbitzu batzuk erabiltzean oinarrituta eraikitzen dira zerbitzuak gaurko egunean. Hirugarrenen zerbitzuak erabiltzeak API (Application Programming Interface) hitza eraman ohi du txertatuta. Zerbitzuak API moduan modu ordenatuan eta erregulatuan kontsumitzea ahalbidetzen duten hainbat soluzio daude. Ikuspegi funtzionaltik eta merkatukotik egin da teknologia horretarako hurbilketa.

## MEZULARITZAKO SOLUZIOAK

Urteak daramatzagu «asinkronoak hobeto funtzionatzen du» mantra segika dugula. Funtsean, esan nahi da herritar bat bere beharrezanez erantzungo dien zerbitzuaren «zain» geratzen direlako ikuspegiak modu partzialean eskalatzen dutela, gainkargen aurrean kolapsatu egiten baitira. Zerbitzu globalak «reactive» soluzioei atxikitzen zaizkie, mezularitzako soluzioak (ilarak) oinarritzat dituztenak. Hurbilketa funtzionala egin dugu, aplikazio-ikuspegiarekin.



## PRIVACY PRESERVE COMPUTING

Asko hitz egiten da adimen artifizialari buruz, baina datuak edukitzean datza oinarria. Batzuetan beharrezkoa da datuak erakundeen artean partekatuak izatea, eta hor hasten dira gorabeherak. Hurbilketa matematiko batzuek xede dute datuen gaineko funtzioak aplikatzea, datuotara sartu beharrik gabe. Kontzeptu-proba ikuspegi horren ingurukoa da, eta TRLari (Technology Readiness Level) lotutako ikuspegi horien bideragarritasuna aztertzea du helburu.

## ACCELARIO

Egunero egiten dira aldaketak aplikazioen batean. Aldaketa asko modu ordenatuan egitea konplexua izaten da. Funtsean, funtzionalitate berri batek aldeaz aurreko beste funtzio batzuetan eraginik ez duela sortzen bermatu ahal izateko, proba funtzional automatizatuen hurbilketetan oinarritu behar da. Eta frogan automatizazioa konplexua da, datuen egoeraren oso mendekoa baita. Accelario soluzioak datuen «argazkiak» egitea ahalbidetzen du, irudia aurreratzeko eta/edo atzeratzeko, hainbat datu sortarekin proba egin ahal izateko. Kontzeptu-probak izapidetze elektronikoko aplikazioei buruzko ikuspegi teknikoa nahiz aplikaziokoa barne hartu ditu.



## BERRIKUNTZA BATZORDEA



Jokaleku erkidea da berrikuntza. EJIEn berrikuntza-batzorde bat dago, eta bertan zuzendaritzetako eta buruzagitzetako kideek parte hartzen dute. 2022an, batzordeak honako berrikuntza-proiektu hauek kudeatu ditu:

- NLPa Etxebizitza Sailarentzat: bigdata hurbilketa, machine learning (iragarpen) tekniken bidez informazioa atzemateko eta ustiatzeko prozedura ezarri eta normalizatzeko.
- Dokumentuak automatikoki ekartzeko sistema: mugikorretik administrazio-espeditera egindako ekarpena, eskaneatu, bidali, deskargatu eta abarren beharrik gabe.
- Ertzaintzarentzako ordainketa-gailuak: mugikortasunean ordaintzeko soluzioen eboluzio teknologikoa, errepidean izapideak egiteko.
- Legegintzako herri-ekimenetan prozesuak digitalizatzea: digitalizazioa lankidetzaz erabakiak hartzeko planora eramatea.
- Hizkuntzaren tresnak: Itzuli proiektuaren bidez herritarren zerbitzura jarritako itzulpengintza, transkripzioa eta sintesia.
- Euskara ikasteko plataforma digitala: hizkuntzaren ikaskuntza % 100ean online ikuspegikoa, Ingura proiektuaren esparruan.
- Zerbitzu orokorrak kontrolatzeko tresnen bilgunea: eraikina kudeatzeko zerbitzu orokorren eboluzio teknologikoa.
- NIK Patrika Digitala: zorroa eta haren edukia ere digitala da, eta herritarren eguneroko zerbitzuez baliatzeko mekanismo gisa balio du.
- AA bulegoa: adimen artifiziala esperientzia berriak sustatzeko jolastoki moduan, eta datu-bulegoaren bidez datuak/ereduak partekatzeko areto gisa.

# GOBERNU DIGITALA

79 %



+8.3 %



65 %



Growing



# 2022AN BURUTUTAKO PROIEKTU GARRANTZITSUENAK

## Izapidetze elektronikoa

Esparru horretan, hainbat ekimen jarri dira abian, adibidez, Gaitutako Funtzionarioen Erregistro berria, Zuzenean-Heritarren Arretarako Zerbitzuko langileei interesdunaren izenean administrazio-prozeduretan jarduteko aukera ematen diena; edo Erregistro Liburuaren bertsio berria eta hura EAEko Administrazio Orokorrarekin integratu ahal izatea.

Gainera, hainbat zerbitzu eraberritu egin dira, hala nola Tramitagune edo Nire Karpeta, Eusko Jaurlaritzaren izapidetze-azpiegiturak Baterara eraman dira, eta PLATEA Izapidetzea Eusko Jaurlaritzaren XLNets segurtasun-sistematik bereizi da

Bestalde, dokumentuen kudeaketaren barruan hainbat zerbitzu eraldatu egin dira, dokumentuen bistaratzea edo kopiak lortzea hobetuz.

## Web presentzia

PLATEAWeb-en tresna komunekin eraikita, aldatu edo sortu dira web-atari berriak, justizia.eus, egoitza elektronikoko judiziala eta intraneta.

Gainera, direktorio-aplikazio bat ere sortu da, Eusko Jaurlaritzaren eta mendeko erakunde publikoen pertsona, erakunde eta ekipamendu guztiak aintzat hartzen dituen.

PLATEAWeb-en tresnak modernizatzeko ahaleginaren barruan, atarien kudeatzaile berri bat eraiki da, eta euskadi.eus sareko tamaina txikiko/ertaineko atariak hara eraman dira.

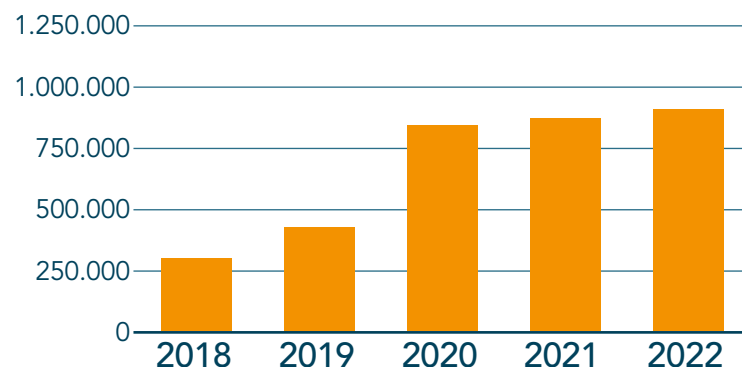
## Finantza-erakundeekiko elkarreragingarritasuna

Elkarreragingarritasuna ere hedatu egin da. MiPago Wallet app-ak, tokenizazio-sistema erabiliz, kreditu-txartelaren datuak sartu beharra saihesten dio erabiltzaileari, erosketa-prozesuak arinduz. Eta Kutxabankekin eta RedSysekin lan egin da Ertzaintzaren patruila mugikorretan ezarritako gailu batzuetan, arau-haustearen lekuan bertan zehapenak ordaindu ahal izateko. Opendata Euskadiren datasetak erabilgarriagoak egiteko ahaleginean ere aurrerapausoak ematen jarraitzen da, hainbat multzotako REST zerbitzuak erakusgai jartzean oinarrituta.

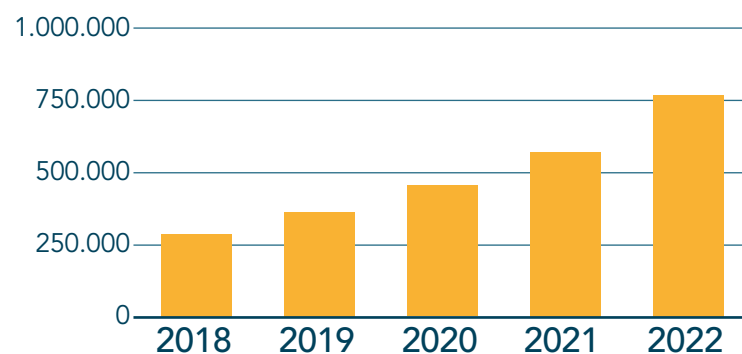
# SISTEMA KOMUNEN ERABILERA-DATUAK 2022AN

## Izapidetze elektronikoa

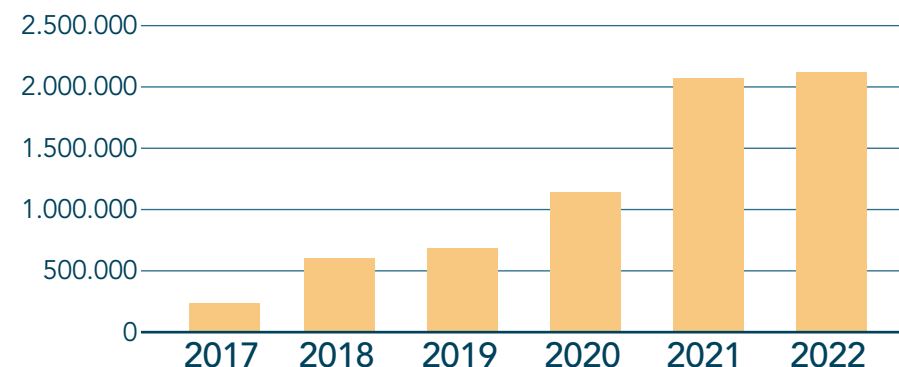
### Jasotako eskaerak, guztira



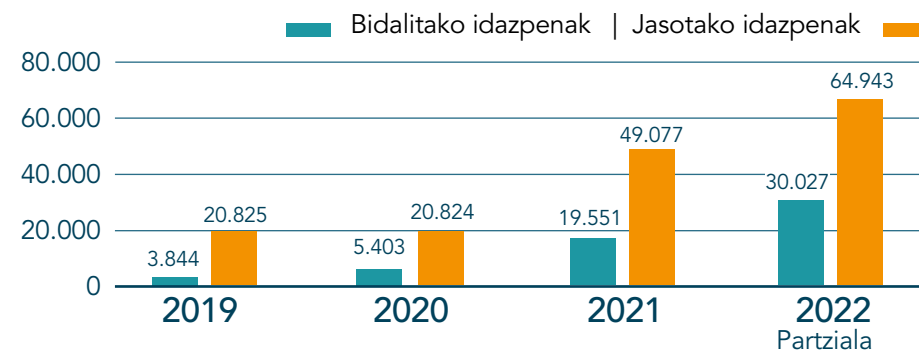
### Tramitagunean kudeatutako espedienteak



### Bidalitako jakinarazpen elektronikoak



### Erregistro elektronikoak



### Artxibo elektronikoa

Dokumentu kopurua, guztira

**71.966.928**

**34,45TB**  
Biltegitratutako espazioa

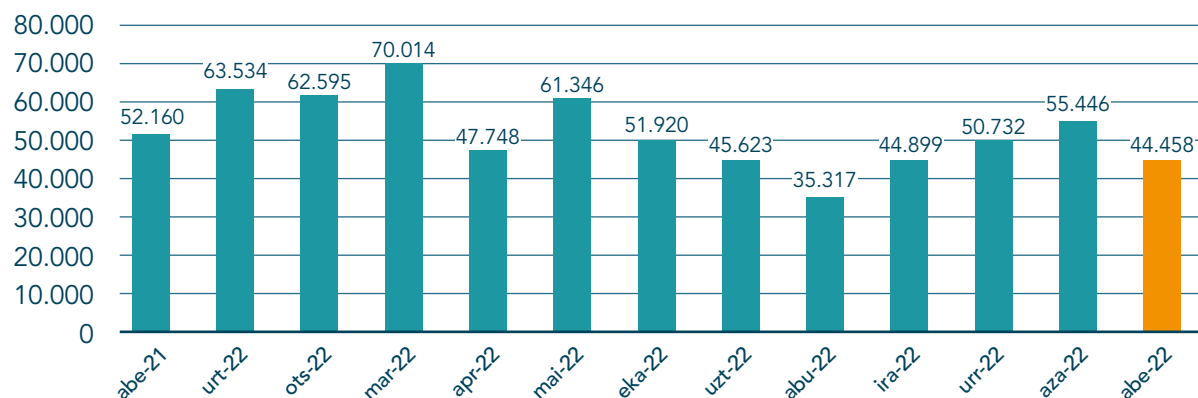
Erabiltzaile-aplikazioen gutxi  
gorabeherako kopurua

**303**

## Herritarrentzako arreta

### Arretak, guztira

Azken 12 hilabeteetan Zuzenean zerbitzuan egindako arreta-saioak



### Arreta elektronikoa

POSTONTZIAN  
JASOTAKO  
KONTSULTAK,  
GUZTIRA:

**26.608**

EPEAN  
ERANTZUNDAKOAK,  
%:

**%90,02**

SAILEK  
ERANTZUNDAKOAK:

**%75,52**

### Gehien kontsultatu diren 5 gaien multzoa

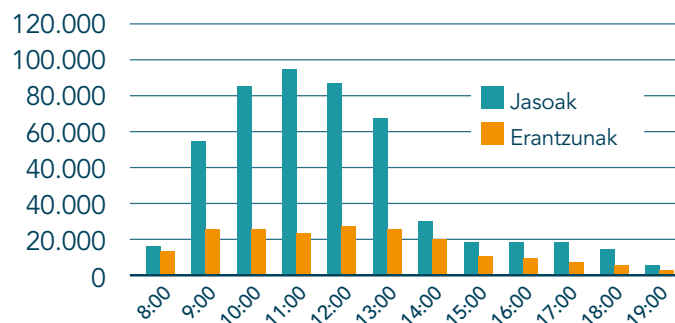
Etxebizitza **%18,51** | Gizarte-gaiak **%30,56** | Hezkuntza **%6,49** | Gobernua eta Herri Administrazioa **%3,70** | Segurtasuna eta Barne Saila **%2,98**

### Telefono bidezko arreta

COVID-19aren pandemiak geroztik, aurrez aurreko kanalaren erabilerak gorakada handia izan du, eta, horren ondorioz, arreta kopuruak behera egin du, zerbitzuaren edukiera ez delako handitu

Gaur egun, EAZ-EJIErekin lanean ari gara arretaren 0 maila bat hedatzeko, Zuzenean zerbitzuko langileak langile espezializatuen esku-hartzerik behar ez duten deietatik askatzeko.

### Eguneko batez besteko arretak, orduka



Jasotako deiak, guztira:

**578.417**

Erantzundako deiak, guztira:

**211.481**

Erantzundako deiak, %:

**%36,56**

Agenteen batezbestekoa, eguneko

**22**

Eguneko arreten batez bestekoa agenteko

**50**

## Presentzia digitala

### Erabiltzaile kopurua



### Webguneen kopurua

Sailkako eta gaikako 40 atari baino gehiago, eta horietatik ateratzen dira 2022ari buruzko datu estatistiko batzuk:

#### ERABILTZAILEAK

**29M** ↑ 37,1%

#### ERREBOTEEN EHUNEKOA

**47,23%** ↑ 7,5%

#### SAIOAK

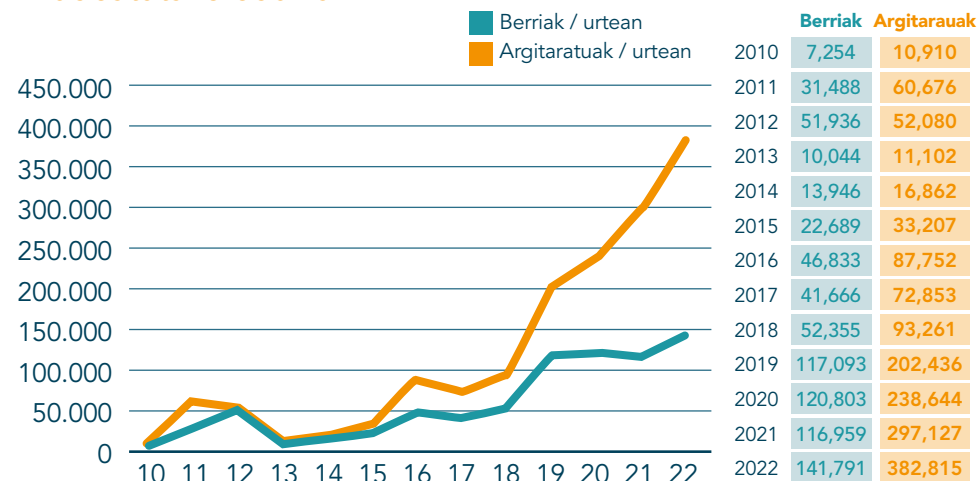
**117M** ↑ 39,6%

#### SAIOEN IRAUPENA

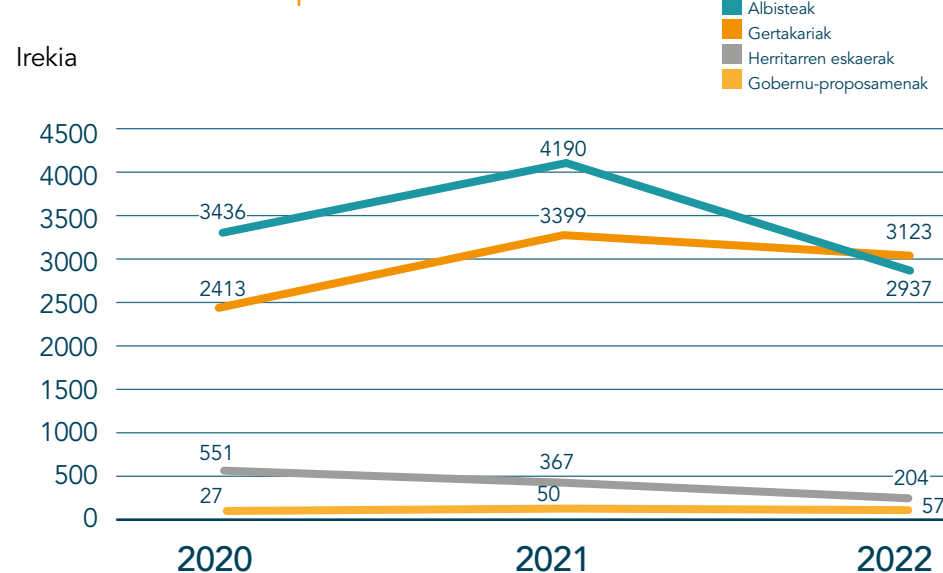
**2,49MIN.** ↑ 6,6%

Erabiltzaile bakarren / saioen kopurua 2021eko 14 milioi / 56 milioitik 2022ko 29 milioi / 117 milioira gehitu da (urrira arte); horrek adierazten du erabiltzaile kopurua bikoiztu egin dela eta, gainera, gehiagotan sartzen direla. Datu negatiboa da % 7,5eraino igo dela bilatzaile batetik euskadi.eus-en sartu eta berehala joaten direnen ehunekoa, izan, nahiko txikia bada ere. Arestian aipatu datuak gune handi askoren mailan daude, eta Estatuko gainerako administrazioen oso gainetik.

### Kudeatutako edukiak



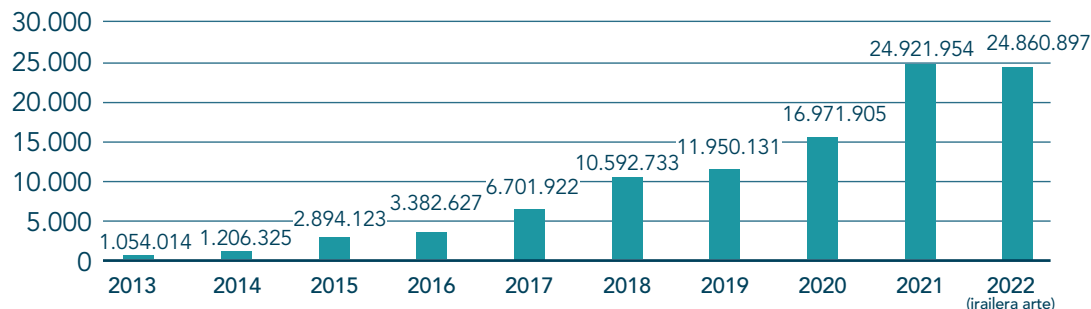
### Gardentasuna eta parte-hartzea



## Elkarreragingarritasuna

### Beste administrazio batzuekiko elkarreragingarritasuna

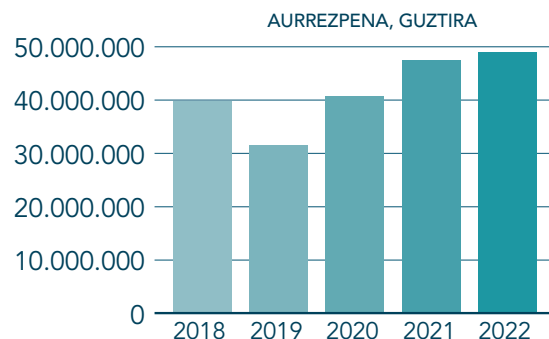
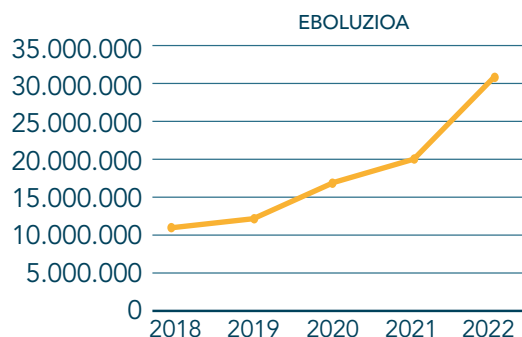
Datu-trukearen zenbatekoa



Plataformak 90 zerbitzu baino gehiago eskaintzen ditu (10 zerbitzu berri azken urtean), eta beste horrenbeste dokumentu mota aurkeztu beharra ordeztzen du. Zerbitzuak administrazio guztien artean baimendutako 1.263 prozeduratan erabili dira. 2022an zenbatetsitako aurrezpena 124.304.485 €-koa izan da, ordeztutako dokumentu bakoitzeko 5 €-koa dela kalkulatuz.

2022an ekoizitako aurrezpen zenbatetsia:

# 124.304.485€



Jarraian, Espainiako administrazio batzuekiko konparazio-datu batzuk doaz; horien aldean, EAE da elkarreragingarritasun-sistemen erabiltzaile handiena; alegia, EAEko administrazioak digitalizazio-maila handia du:

### BITARTEKOTZA-PLATAFORMA.

Transmisioen zenbatekoa 100 biztanleko, autonomia-erkidegoka. 2022

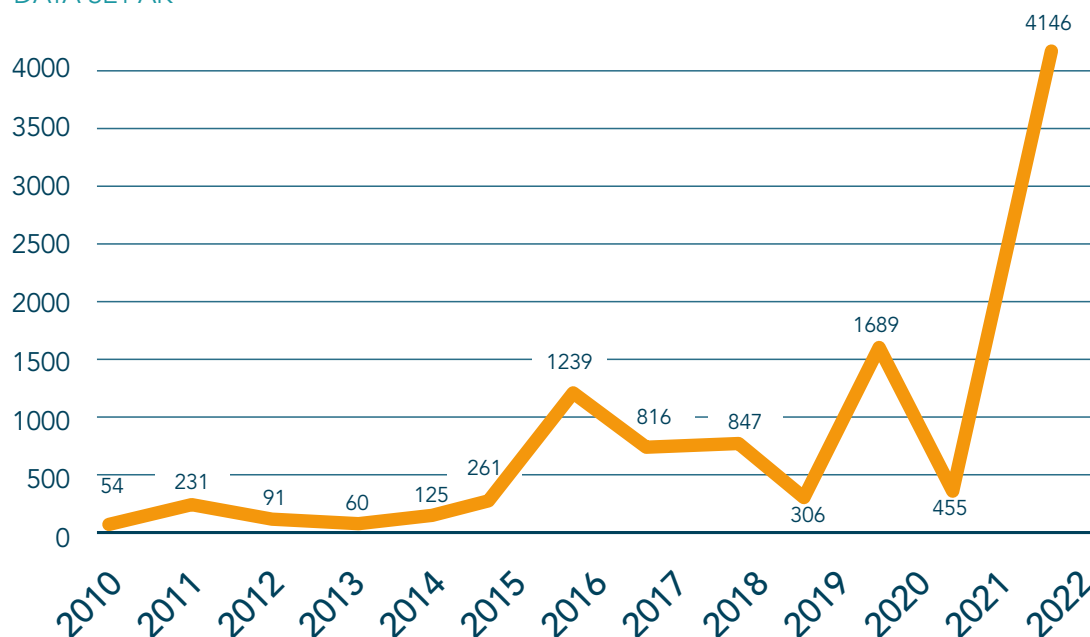
| Autonomia-erkidegoa         | Transmisio-zenbatekoa | Transmisioak 100 biztanleko |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------------|
| Andaluzia                   | 5.120.754             | 60,44                       |
| Aragoi                      | 819.614               | 61,80                       |
| Asturiasko Printzerria      | 436.779               | 43,17                       |
| Balear Uharteak             | 959.908               | 81,83                       |
| Kanariak                    | 3.004.960             | 138,29                      |
| Kantabria                   | 263.153               | 45,02                       |
| Gaztela eta Leon            | 1.464.421             | 61,45                       |
| Gaztela-Mantxa              | 693.925               | 33,86                       |
| Katalunia                   | 13.943.591            | 179,61                      |
| Valentziako Erkidegoa       | 4.049.940             | 80,07                       |
| Extremadura                 | 962.780               | 90,87                       |
| Galizia                     | 10.018.026            | 371,64                      |
| Madrilgo Erkidegoa          | 1.978.114             | 29,30                       |
| Murtziako Eskualdea         | 823.767               | 54,25                       |
| Nafarroako Foru Komunitatea | 692.670               | 104,71                      |
| EAE                         | 9.860.821             | 445,39                      |
| Errioxa                     | 249.246               | 77,94                       |
| Ceutako Hiri Autonomoa      | 28.809                | 34,49                       |
| Melillako Hiri Autonomoa    | 11.082                | 12,85                       |

**Guztira 55.382.360**

## OpenData Euskadi

OpenData Euskadi azpiegituran Eusko Jaurlaritzak eta haren erakunde autonomoek argitaratzen dituzte orain arte, Administrazioarentzat berarentzat izan ezik, eskuraezinak ziren datuak; eta, beraz, produktu deribatuak eraikitzeko interesa duten hirugarren infobitartekariak ezin zituzten berrerabili edo datu horietan oinarrituta informazioa atera.

### DATA SET-AK



\* zenbaki horiei 1.000 estatistika baino gehiago gehitu behar zaizkie, Eustatetik datozenak eta [OpenData Euskadi]-n argitaratzen direnak

Ikus daitekeenez, 2013az geroztik, datuak formatu berrerabilgarrietan argitaratzeak eboluzio nabarmena izan du, eta horrek ahalbidetu du:

- Eusko Jaurlaritza izatea Espainiako datu irekien plataformari ([datos.gob.es](https://datos.gob.es)) datu gehien helarazten dizkion administrazioetako bat.
- OpenData Euskadi Espainiako erreferentea izatea datu irekietan.
- OpenData Euskadi plataforma autonomia-erkidegoko beste administrazio batzuen (udalen / aldundien) datu irekiak biltzen dituen hub-a bihurtu izana, bi helbururekin:

- *OpenData Euskaditik EAEko administrazioen datu irekien ikuspegi orokorra eduki liteke.*
- *OpenData Euskadik datuak helarazten ditu Espainiako [datos.gob.es](https://datos.gob.es) plataformara, gainerako administrazioei lan hori aurreztuz; eta kostuak gogotik aurrezteak erakartzen die horrek.*

Maila teknikoan, OpenData Euskadik hainbat formatu berrerabilgarritan eskaintzen ditu datu guztiak, online kontsulta-zerbitzuak barne, estekatutako datuetan edo zerbitzuetan [REST] oinarrituta, eta horrek erraztu egiten du hirugarren infobitartekariak haiek berrerabiltzea.

Datuak OpenData Euskadin argitaratzea erabat automatizatuta dago, eta Eusko Jaurlaritza osoan zehar hainbat negozio-aplikazioen bizi-zikloan txertatuta dago, kudeaketa erraztu eta sinplifikatuz.

## Finantza-erakundeekiko elkarreragingarritasuna

Finantza-erakundeekiko elkarreragingarritasun-pasabidea finantza-erakundeekiko harreman elektronikoak errazten dituzten tresna multzo bat da, esaterako:

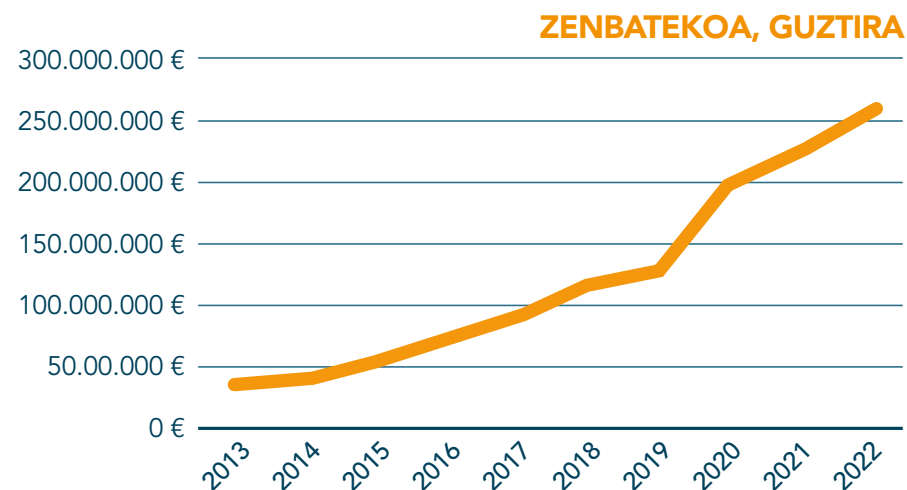
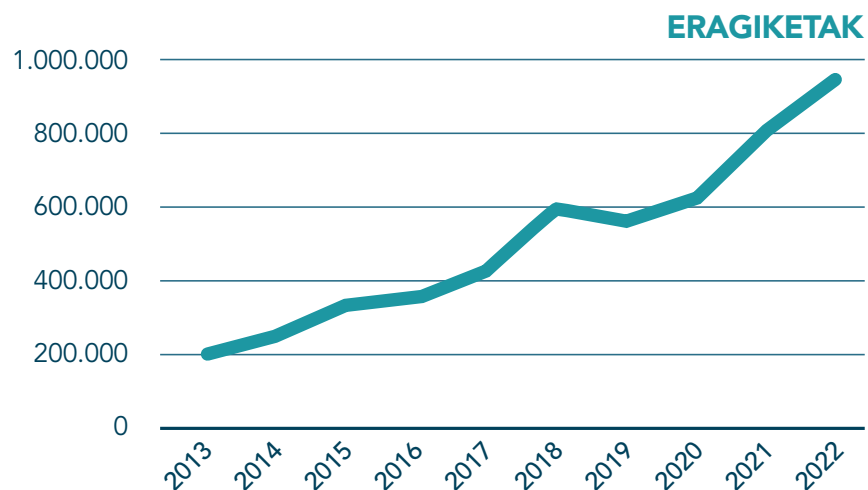
- Ordainketa-pasabidea (NireOrdainketa)
- Kontu korronteen zenbakien titulartasuna ziurtatzeko pasabidea
- Auto-kudeaketa (NireOrdainketaKudeaketa)

Aipatu sistemak EAEko administrazioen % 99k erabiltzen ditu ordainketa elektronikoa ehunka agertokitan txertatzeko, adibidez, tasa eta prezio publikoen ordainketan, Gipuzkoako garraio-txartelean edo errepideko isunen ordainketan eta abar, Administrazioarekiko izapideak bizi sinplifikatuz.

## ADMINISTRAZIOAK

|                        |            |
|------------------------|------------|
| Administrazio Orokorra | 11         |
| BFA                    | 2          |
| GFA                    | 3          |
| AFA                    | 4          |
| Bizkaiko udalak        | 84         |
| Gipuzkoako udalak      | 99         |
| Arabako udalak         | 35         |
| Beste erakunde batzuk  | 20         |
|                        | <b>258</b> |

EAEko Administrazioen Ordainketa Pasabidearen eragina agerian uzten duten hainbat datu:



Administrazioka, hau da banaketa

## ALDUNDIAK

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

## TOKI ERAKUNDEAK

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

# ADMINISTRAZIOA ETA GIZA BALIABIDEAK





## PLANTILLA 2022-12-31n

GIZONAK  
**131**  
%55,89

EMAKUMEAK  
**99**  
%44,11

|           | 31-40        | 41-50        | 51-60        | >60          |
|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| GIZONAK   | 9<br>%32,14  | 57<br>%64,77 | 44<br>%53,66 | 21<br>%60,00 |
| EMAKUMEAK | 19<br>%67,86 | 31<br>%35,23 | 38<br>%46,34 | 11<br>%40,00 |
| Adina     | 31-40        | 41-50        | 51-60        | >60          |

## BARNE-KOMUNIKAZIOKO PLANA

**%99,31**<sup>KO</sup>

BETETZEA  
plan horretan  
planifikatutako jarduketetan.

## JARDUERAREN EBALUAZIO-PLANA

**23** PERTSONA

15 emakume eta 8 gizon

Plantillaren **%11,38**

Horrek esan nahi du ebaluatu den langile-plantillaren % 11,38k lanbidean gora egin duela prozesu honetan, ordainsari-maila edo lanbide-profila aldatu izanaren ondorioz.

## URTEKO PRESTAKUNTZA PLANA

**1212**

BERTARATU

**%44,39**  
emakumeak

**%55,61**  
gizonak

Batez besteko  
prestakuntza-orduak  
pertsonako

**32,41**

ORDUAK

Prestakuntza-orduak, guztira

**6.182,5** ORDUAK

%44,39 emakumeak | %55,61 gizonak

**FUNDAE** 2022ko prestakuntza-planari eman diezazkioken laguntzen % 98,90era iritsi da, eta, horrez gain, HOBETUZek hura finantzatzeko emandako laguntza gehigarriak ere lortu dira.

## EJIE-REN BERDINTASUNAREN ALORREKO JARDUERA-PLANA:

V. Berdintasun Planaren (2021-2023) jarraipenak adierazten digu planaren betetze-maila

**%87**<sup>KOA</sup>

zela 2022-12-31n

2022an EJIEk aktiboki parte hartu du BaiSarean, beste erakunde batzuekin batera sarearen talde eragilea osatuz eta sareko batzarretan parte hartuz, baita berdintasunaren arloko jardunbide egokiak azalduz ere.

## PLANIFIKATUTAKO JARDUERAK 2021-2023:

**31** jarduera planifikatu | **27** jarduera egin dira | **4** jarduera egiteke

- Telelanaren inguruko proposamen bat lantzearekin lotuta dagoena.
- EJIeko langileen kontziliazio-beharrak gehiago errespetatzeko iradokizunen dokumentua berrikusi beharrekin lotuta dagoena, berariaz aztertzeko zer neurri dauden kontziliazio-neurriak dituzten langileek prestakuntzan parte hartzen dutela bermatzeko, eta, hala badagokio, neurri horiei hobekuntzak proposatzeko.
- Ardurakidetasunaren eremuan adierazleak ezartzearekin lotuta dagoena.
- Berdintasunari buruzko galderak dituzten komunikazioak aintzat hartzearekin lotuta dagoena, eremu horretan gogoeta sustatzeko.
- Genero-ikuspegia duen ordainsari-auditoria berri bat egitearekin lotuta dagoena.
- Berdintasunaren arloan plantilla osoari hizkera ez-sexistari buruzko eta enpresako eguneroko bizimoduan sexu-alborapenak edo jarrera sexistak gertatzeari buruzko prestakuntza ematearekin lotuta dagoena; baita rol espezifikoak dituzten pertsonen gatazkak kudeatzeko eta jazarpen-kasuak tratatzeko aholkularitza konfidentziala ematearekin lotuta dagoena ere; eta antolaketan lider-rola duten pertsonen genero-ikuspegidun lidergoari buruzko prestakuntza ematearekin lotuta dagoena.
- Ordainsari-erregistroaren mantentzearekin eta BaiSarea sarean berariaz prestatutako tresnaren arabera egindako soldata-arrakalaren azterketarekin lotuta dagoena.
- Adierazle berriak definitzearekin lotuta dagoena, etorkizuneko azterketa diagnostikoetan txertatzeko.
- Jardunbide egoki berriak ezartzera eta aurreko berdintasun-planetan ezarritako beste batzuk mantentzera bideratuta daudenak, langileak kudeatzeko prozesuaren harira, hainbat esparrutan, hala nola barne-komunikazioa, prestakuntza eta langileen hautaketa, eta langileak kudeatzeko prozesuaren edozein berrikuspenetan edo horien prozeduretan genero-ikuspegia bermatzekoa.
- Jardunbide egoki berriak ezartzera eta aurreko berdintasun-planetan ezarritako beste batzuk mantentzera bideratuta daudenak, laneko segurtasun, osasun eta ongizatearen sistemarekin lotuta daudenak eta, zehazki, mugikortasun-planarekin, lan-arrikuen ebaluazioekin, osasun mentala sustatzeko programarekin, lesio muskulueskeletikoak prebenitzeko programarekin, arrisku kardiobaskularrak prebenitzeko programarekin, arrisku psikosozialei buruzko inkesta egitearekin, osasun-arloan adierazleak sexuaren arabera desberdintzea, osasun-zainketako analitikekin, jarduerak koordinatzeko prozedurarekin eta laneko segurtasun, osasun eta ongizatearen sistemaren edozein aldatzarekin lotuta daudenak.
- Aurreko berdintasun-planetan jada ezarritako jardunbide egokiei eustera bideratuta daudenak, berdintasuna sustatzeko klausulak txertatzekoak, langileak hautatzeko zerbitzuen kontratazioan berdintasun-klausula espezifikoak sartzekoak eta kontratazio-prozesuaren edozein aldatetatan genero-ikuspegia kontuan hartuko dela bermatzera bideratuta daudenak.
- Informazio eta Telekomunikazioen zuzendariaren 03-2018 zirkularra betetzen dela bermatzera helburua duena.
- Zerbitzuen katalogoaren edozein berrikuspenetan genero-ikuspegia kontuan hartuko dela bermatzera bideratuta dagoena.
- EAZ zerbitzuetan genero-aldagaitza txertatzen sakontzera bideratuta dagoena.
- EJIeren eta EAEko udalen arteko lankidetzak hitzarmenak berritzera bideratuta dagoena, KZGunea proiektuaren esparruan, jendearen arretako langileenganako indarkeriazko jarrerak prebenitzeko plana barne.
- Berdintasunerako V. Plana ezagutaraztearekin lotuta daudenak.
- Entitate laguntzailearen aitortzari eusterekin lotuta daudenak.
- Estatutu sozialen etorkizuneko berrikuspenetan emakumeen eta gizonen berdintasunaren printzipioa bermatzerekin lotuta dagoena.
- Emakunderen emaitzak ebaluatzeko egindako urteko galde-sortako emaitzen ebaluazioa egitearekin lotuta dagoena.
- Etorkizuneko plan estrategikoetan, berdintasunarekin zerikusia duten adierazle estrategikoen proposamena lantzea, eta plan estrategikoetan eta kudeaketa-planetan genero-ikuspegia bermatzera.
- EJIeren partaidetza duten eta genero-berdintasunarekin zerikusia duten proiektuen barne-zabalkundea egitearekin lotuta dagoena.
- BAISAREAn EJIeren parte-hartze aktiboa sustatzera bideratuta dagoena, batzarretara joanez, lantaldeetan parte hartuz, jardunbide egokiak berri emanaz eta BAISAREAn Batzarrak onetsitako ekintza-planak txertatuz.
- Politiken edo jokabide-kodearen edozein berrikuspenetan genero-ikuspegia kontuan hartzen dela bermatzera bideratuta dagoena.
- Komunikazio ez-sexistaren gida kudeaketa-sistemetan aplikatzearekin eta horri buruzko prestakuntza ematearekin lotuta daudenak.
- Ikastetxeetan teknologia berrien hedapena sistematizatzearekin lotuta daudenak.
- EJIek parte hartzen duen kanpoko ekitaldietan erabili beharreko protokoloari buruzko gida bat lantzea, genero-ikuspegia txertatuz.

# LANEKO SEGURTASUN-, OSASUN- ETA ONGIZATE-PLANA

Laneko segurtasun, osasun eta ongizatearen arloan 2022rako aurreikusitako 37 jardueretatik 31 burutu dira (% 84); 12 helburutan banatuta zeuden, zein bere xedeekin. Guztira 9 helburutako xedeak lortu dira.

Egindako jardueren artean, honako hauek nabarmentzen dira:



2022ean in itinere istripu bat izan da, baja medikorik gabekoa, eta gaixotasunagatiko absentismo-indizea %4,57koa izan da.

- EJIeko sarrera eraberritu da, segurtasun perimetrala indartzeko, eta Mediterraneo 14ko jantoki berria; isolamendu akustikorako kabina instalatu da.
- DPZn suteak itzaltzeko botilen tinbrea berritu da.
- Sistema kritikoak eta alarmak monitorizatzeko sistema bat ezarri da, eta ordenagailuz lagundutako mantentze-lanak kudeatzeko sistema bat ezarri da, tratatutako gainazalean eta eremuetan 0 istripu izateko ezarritako helburua erdietsiz.
- Auto elektrikoentzako 3 kargaleku instalatu da eta energia kudeatzeko sistema bat ezarri da.
- Arrisku kardiobaskularra prebenitzeko programa berria garatu da 2022rako.
- Lesio muskulueskeletikoak prebenitzeko programa berria landu da 2022rako.
- Elikadura-ohitura osasungarriak sustatzeko bi jardunaldi diseinatu eta programatu dira EJIeko langileentzat; bizikleta ohiko garraiobide gisa erabiltzen duten langileen artean kanpaina bat egin da, eta bizikletaren erabilera egokiari buruzko prestakuntza berri batean parte hartzera gonbidatu dituzte.
- EJI enpresa osasungarria dela dioen Espainiako Laneko Segurtasun, Osasun eta Ongizateko Institutuaren aintzatespena berritu da; eta kanpaina bat egin da albisteak argitaratuz, lanean etenaldi aktiboa egitera animatuz.
- Arrisku psikosozialei buruzko inkesta egin da.
- Ongizate eta zaintza psikologikoko 2021eko programa berria landu da.
- Aholkularitza Konfidentzialaren prestakuntza indartu da gatazken konponbidean, prebentzioan eta jazarpen-protokoloetan.
- Tratu-gaitasunei eta gatazken kudeaketari buruzko prestakuntza eman da, eta komunikazio eraginkorrari eta taldeak kudeatzeko gaitasunei buruzko prestakuntza ere bai.
- Larrialdietako lantaldea berritu da urteroko eran.
- EJIEn ingurumen-larrialdietarako simulakroa egin da; eta larrialdiei, benetako suari, lehen sorospenei, KDARI eta oinarrizko bizi-euskarriari buruzko prestakuntza eman zaie langileei, larrialdi-lantaldeko kide izan daitezzen.
- Ordezko bat jarri da larrialdietako buru titularra eta errefortzuko larrialdietako burua ez dauden kasuetarako.
- Lehen laguntzetako prestakuntza duten langileen lanpostuak seinaleztatu egin dira eta/edo sarbide azkar bat sortu da Synergyn, eremu bakoitzean lehen sorospenetan prestakuntza duten pertsonak aurkitzeko.
- 10 emakumeko talde bati azterketa ginekologikoak egin zaizkio.
- Prestakuntza- eta informazio-kanpainak diseinatu dira Laneko Segurtasun, Osasun eta Ongizateko hainbat eremutan.
- Absentismoari buruzko konparazioa egin da QEPEArekin, eta berariazko atal bat txertatu da EJIEn enpresa osasuntsu gisa duen irudiari buruz 2021ean interes-taldeei egin beharreko inkestetan.
- Ekintza-plana ezarri da enpresa osasuntsuaren esparruan interes-taldeei egindako inkestetatik erdietsitako emaitzetatik abiatuta.

# AKORDIOAK ENPRESA BATZORDEAREKIN

2022an, honako akordio hauek lortu dira Zuzendaritzaren eta Enpresa Batzordearen artean:



EJIE Saren Hitzarmen Kolektiboa sinatu da, Zuzendaritzak eta EJIE Saren Enpresa Batzordeak lortutako akordioen ondoren (2022-01-18)



EJIEko langileei 2022an aplikatu beharreko ordainsari-igoerari buruzko akordio kolektiboa (% 2,5) (2022-02-24)



EJIEko langileei 2022an aplikatu beharreko ordainsari-igoerari buruzko akordio kolektiboa (% 1,5) (2022-11-23)

## HARRERA PLANA

2022an 19 pertsona sartu dira plantillan: 8 emakume (% 42,1, guztira) eta 11 gizon (% 57,9, guztira).

Horietatik, iraupen mugagabeko txanda-kontratuak dira 3, kontratu mugagabeak dira 14, eta 2, eszedentzia betetzeko aldi baterako kontratuak.

# 19

PERTSONA  
SARTU DIRA

%2,1  
emakumeak

%57,9  
gizonak

# HIZKUNTZA POLITIKA

EJIEk Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plan bat dauka, eta plan horri jarraipena egiten zaio urtero, kudeaketa-plan baten bidez.

2022ko kudeaketa-planak bi erronka nagusiri erantzun nahi izan die:

- **BEZEROARI ZERBITZUA EUSKARAZ ESKAINTZEA.**
- **EJIE-KO LANGILEEN ARTEKO HARREMANETAN EUSKARAREN ERABILERA AREAGOTZEA.**

Bi erronka horiek bat datoz Jaurilaritzak 2018-2022 aldirako VI. Plangintzan ezarritako plangintzaldirako helburuekin. Izan ere, EJIEk, izaera publikoko sozietatea den heinean, legezko betebeharrak batzuk ditu.

Bi dira betebeharrak horiek zehazten dituzten arauak: **86/1997 Dekretua, apirilaren 15ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duena; eta 6/2003 Legea, abenduaren 22koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua onartzen duena.**

Beraz, kudeaketa-plana EME ereduaren arabera egin da, eta arlokako plangintzaldiaren amaiera-adierazleak aintzat hartu dira.

Plan horretan garrantzi berezia du Euskara Batzordeak. Berak kudeatzen du plana kanpoko enpresa bateko aholkulari tekniko baten laguntzarekin.

Kudeaketa Planeko ekintzen betetze-maila % 70ekoa izan da. Euskara Batzordean ondo baloratu da egindako lana; baina datozen urteetan lanean jarraitu behar da, batez ere lan-hizkuntzari dagokionez.

## ZERBITZU-HIZKUNTZA

Zerbitzu-hizkuntzari dagokionez, bi esparru bereizten ditugu: irudia eta bezeroarekiko eta herritarrekiko harremanak.

EJIEren webgunearen egoera aztertu da eta zuzendu beharreko gai batzuk identifikatu dira.

EAZen euskaraz artatu diren deietatik, % 20 eta % 25 artean euskaraz dira.

Bi prestakuntza-saio eskaini zaizkie EJIEko langileei: aurkezpenen hizkuntza-kudeaketari buruzkoa eta Euskaraldiko roleri buruzkoa.

Lehenengoan 16 lagunek parte hartu dute, eta bigarreanean 7k.

Euskarazko ahozko barne-harremanak sustatzeko, honako ekintza hauek egin dira:

«Berriak berri» ostegunetako solasaldiak.

Kanpaina bat ere egin da jendea jarduera hori egitera animatzeko.

Korrikarekin zerikusia duten ekintzak argazki lehiaketaren bidez.

Euskaraldia; 5 Arigune (Platea, KZ Gunea, IVAP, Aholkularitza eta Euskara Batzordea).

Euskararen Eguna. Ekitaldi batean 60 pertsonak hartu zuten parte.

## LAN HIZKUNTZA

Lan-hizkuntzaren lan-esparruak honako hauek izan dira: barne-komunikazioa eta lan-tresnak, langileen kudeaketa, kanpo-harremanak eta kudeaketa-sistema.

### Barne-komunikazioa

Sailetako lan-saioetan, 2021ean lau taldek hartu zuten euskararen erabilera areagotzeko konpromisoa: **Plateak, Osasunak, Hezkuntzak eta Gobernantzak**. Sailetako lanen helburua da hizkuntza-irizpideak betetzea eta lankideen artean erabilera sustatzea.

Baliabide informatikoak bi hizkuntzetan ematen zaizkie bezeroei, baina euskarazko bertsioen erabilera sustatu nahi izan da. Iritsi berri diren langileei ordenagailua euskaraz konfiguratzeko aukera eskaintzen zaie.

Idatzizko barne-harremanei dagokienez, mezu elektronikoen eta txaten erabilera neurtu da. Hain zuzen ere, txataren erabileraren gorakada handiaren aurrean, erabaki zen hura neurtzea.

Hona hemen lortutako datuak

### EUSKARAREN ERABILERA LANGILEEN ARTEKO mezu elektronikoen eta txatetan:

**% 22,56** soilik euskaraz

**% 1,50** bi hizkuntzatan

**% 31,58** soilik agurrak euskaraz

**% 44,36** gaztelaniaz bakarrik

Egindako neurketen arabera, batez besteko erabilera globala % 23koa izan da (% 18koa zen 2021ean). Gutxi izan dira euskara hutsezko idatziak, nahiz eta bidaltzaileen % 78 eta hartzaileen % 57 euskaldunak izan.

### EUSKARAREN ERABILERA LANGILEEN ARTEKO txatetan:

**%9,09** soilik euskaraz

**%18,18** % 10-15 bitartean

**%72,73** gaztelaniaz bakarrik



## Langileen kudeaketa

Urte hasieran komunikazio bat helarazi zaie langileei euskara-planaren berri emateko. Hala jakinarazi da bilera orokorretan eta Synergyn argitaratutako bideo batean.

Bestalde, astero euskararen erabileraren zuzentasunari buruzko prestakuntza-pilula bat argitaratu da Synergyn.

Langileen ezagutza-eroldaren eguneratzea:

|                  |          |
|------------------|----------|
| A1               | 12       |
| A2               | 14       |
| B1               | 19       |
| B2               | 34       |
| C1               | 21       |
| C2               | 1        |
| ULERTZEN DUTE    | 75 (74%) |
| HITZ EGITEN DUTE | 56 (55%) |

LANGILEAK GUZTIRA | 206

## Kanpo-harremanak

Euskara Batzordean bezeroen gogobetetze-galdetegiaren emaitzak aztertu dira.

## Kudeaketa-sistema

Hizkuntza-irizpideak ezagutarazteko 8 pilula bidali dira, langileek ezagutu ahal izan ditzaten.

Gainerakoan, kudeaketa-planaren jarraipena egin da Euskara Batzordean eta zuzendari nagusiarekin eta langileen arduradunarekin izandako bileretan. Zuzendari nagusia bera Euskara Batzordeko kidea da.

# NEGOZIOAREN SOSTENGUA

Supp



# ERABILTZAILEEN ARRETA-ZERBITZUA

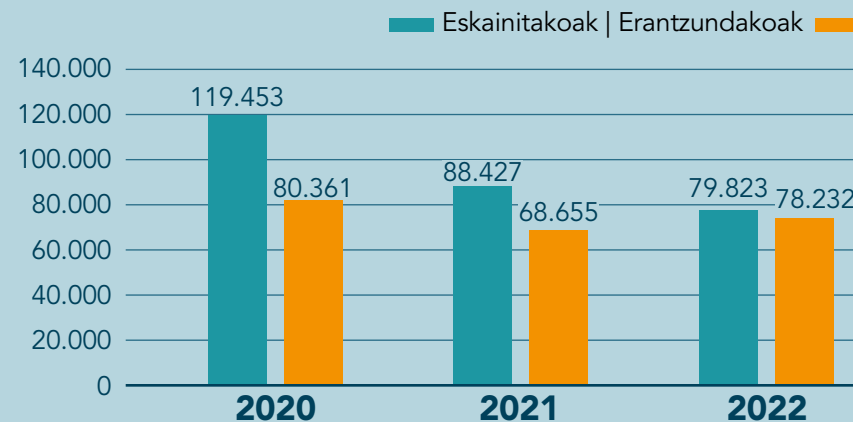
Erabiltzaileei arreta emateko zerbitzuei dagokienez, bi alderdi bereizi behar dira:

Alde txikiagoa dago jasotako deien eta eskaintako arreten eta erantzundakoen artean. Horrek adierazten du zerbitzuaren prestazioaren kalitatea hobetu egin dela; izan ere, erabiltzaileek eskatutako arreta ia guztiak haien bigarren interakziorik gabe artatu dira.

Erantzundako arreta kopuru handiagoa da 2022koekin alderatuta, zerbitzu guztietan

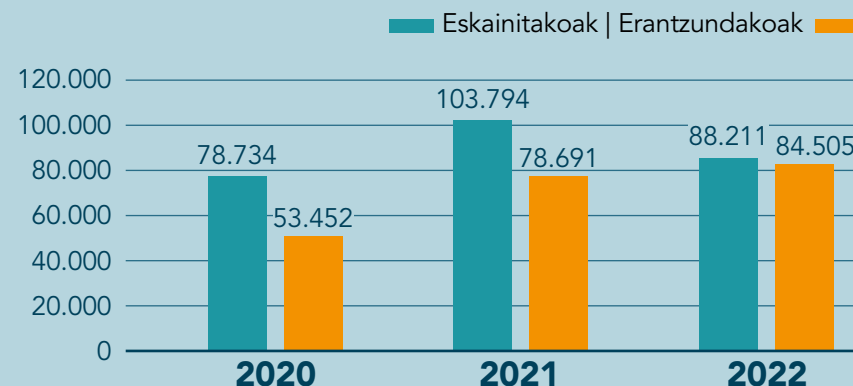
## JAURLARITZAKO EAZ

2020an, hein handi batean COVID-19tik eratorritako lan-ereduaren aldaketetatik eratorrita, Jaurlaritzako EAZek jardura-bolumen anormalki handia izan ondoren, 2022ko aurtengo honetan hautematen da eskaintako dei kopuru txikiagoa eta erantzundako arreten gorakada nabarmena.



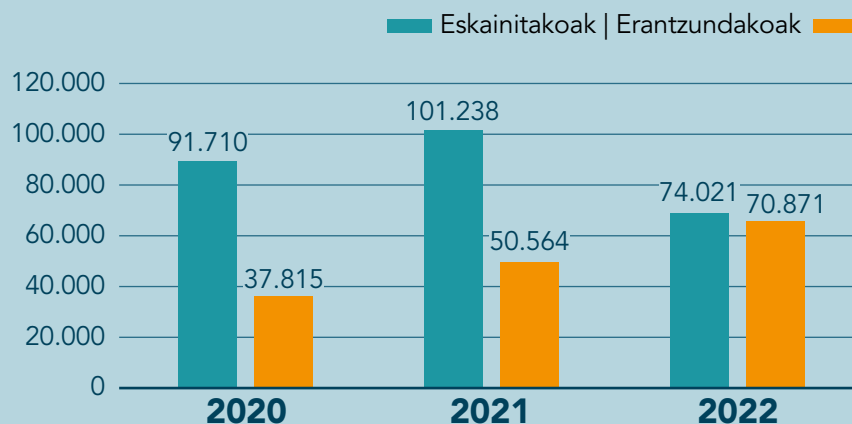
## ZERBITZU ELEKTRONIKOEN EAZ (ZE)

Eusko Jaurlaritzaren zerbitzuak digitalizatzeko estrategiarekin bat etorritz, erantzundako arreten hazkundea sendotzen ari dela ikusten da:



## IZENPE EAZ

2022ko abenduan zerbitzu berri bat sortu zen propio Izenperentzat (EAZ-Ef4ktur), denda txikietan fakturak nahitaez entregatu beharra artatzeko. Ef4ktur ekimena foru-aldundiek eta Eusko Jaurlaritzak abiarazi dute faktura elektronikoko soluzio bat emateko; doan eta modu praktikoan, fakturak EAEko administrazioei bidali ahal izango zaizkio.



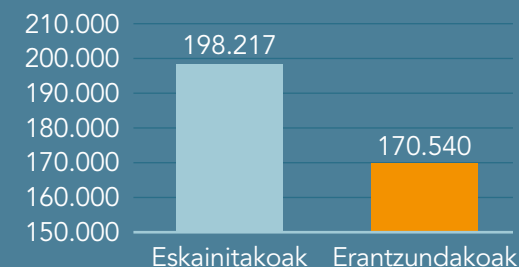
## JUSTIZIAKO EAZ

Eusko Jaurlaritzako Justizia Administrazioaren sektoreari emandako arreta-zerbitzua da. Zerbitzu hori EJIEk eman duen lehen urte osoa izan da, eta bat dator EJIEk Avantius produktuan oinarritutako Espediente Judizial Elektronikoa hedatzeko emandako euskarriarekin.

Justizia Administrazioaren barruan, EJIEk bi zerbitzu desberdin ematen ditu:

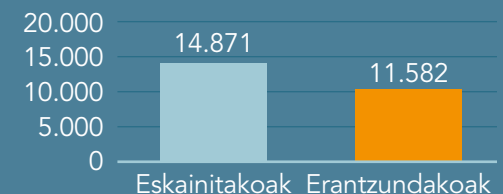
### DEITU EAZ:

Justizia Administrazioaren sektoreari emandako arreta-zerbitzua. Zerbitzu hori EJIEk eman duen lehen urtea da.



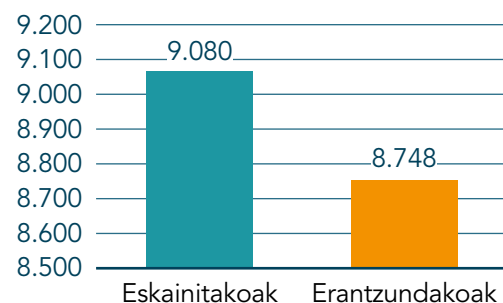
### APZ EAZ

Justiziako profesionalei arreta emateko zerbitzua. 2022ko maiatzean jarri zen martxan.

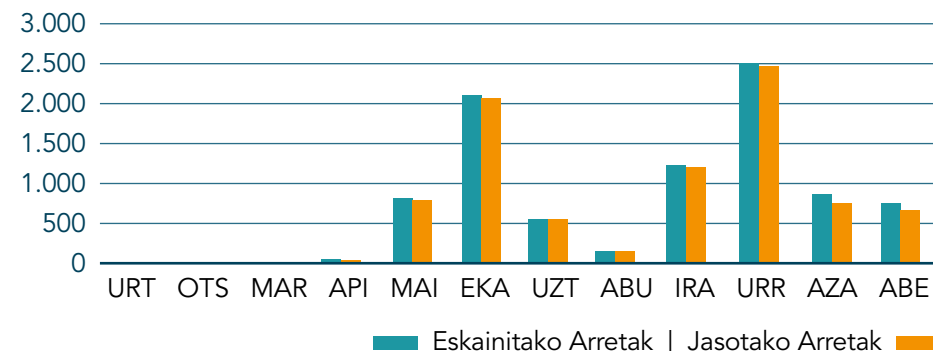


## EEP EAZ

Eusko Jaurlaritzak 2022ko maiatzaz geroztik abian jarritako hautaketa-prozesuei laguntzeko berariazko arreta-zerbitzua.



### EEP EAZen bilakaera



# HEZKUNTZAKO ETA ARLO SOZIOSANITARIOKO ZUZENDARITZA TEKNIKOAK

## HEZKUNTZA

### HEZKUNTZA-ITUNEN aplikazioaren eboluzioa

2022an bilakaera garrantzitsuak sortu dira aplikazioan:

2022-2023 eta 2027-2028 bitarteko ikasturteetarako hitzarmenak berri eta berriak izenpetzeko sistema egokitzea.

LOMLOE hezkuntza-eredu berrira egokitzea:

Plangintza / Plangintzaren aldaketa prozesua desagertu egin da

Ikasgela mota berriak

Sortu diren irakaskuntza-maila berriak

Gainera, informazio-sistema hori Eusko Jaurlaritzaren EIKA kudeaketa ekonomikoko sistema berrira egokitu da, eta, hala, kontabilitateko beste ekintza batzuk sistematizatu eta finkatu ahal izan dira.

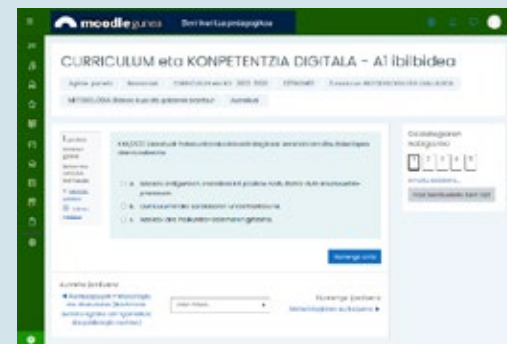
### Aplikazio berria plangintza-prozesutik eratorritako langile-premiak lantzeko sostengurako

Aplikazio berria ikastetxe bakoitzeko irakasleen plantillak arin osatzeko. Aplikazio berri horri esker, ikastetxeetako lanpostuen zerrenda egin ahal izan da, modu bisual eta grafikoan, Haur Hezkuntzako, Lehen Hezkuntzako, Bigarren Hezkuntzako eta Lanbide Heziketako mailetarako.

Aplikazio horretarako sarbidea dute bai ikastetxeek, bai ordezkaritzek, bai Lakuako Zerbitzu Zentralek

### Moodlegune

Gaitasun digitalen online ikastaroak (A1 eta A2 mailakoak, Hezitzaileen Gaitasun Digitalerako Europako Esparruaren barruan) osorik kudeatzeko proiektua, EAEko irakasleentzat (hezkuntza publikorako eta itunpekorako).



## AC45B – OGM

### Integrazio-plataforma:

- Google Driven unitate partekatua sortzea zentro bakoitzeko. Mekanismo horren arabera, unitate hori nahitaez erabili behar da zentro guztietan, kudeatu gabeko unitateak ugaltzea saihesteko.
- Kontu, talde, team eta abarren bizi-zikloa kudeatzea, bai O365ean, bai GWn: atxikitako ikastetxerik gabeko kontuak blokeatzea eta ezabatzea, indarrean ez dauden ikastaroetako baliabideak (taldeak, team-ak) ezabatzea.
- Izangaien kudeaketarekin integratzea, irakasleen ordezkoen (izendapenaren zain egon gabe) eta hezkuntza-laguntzako espezialisten esleipenari arintasuna emateko.

### Ikastetxeen kontuak kudeatzea:

- Sinkronizazio-prozesuak aldatzea domeinu ez-ofizialak (ISEI-IVEI, Berritzeguneak) barne hartzeko. Kontuak dagozkien administrazio-unitatean jartzea eta helbide-liburuxkak sortzea/eguneratzea.
- Helbide-liburuxken izena eta O365eko GALak euskarara aldatzea.
- SSPP (self service password policy) hezkuntza-mailen arabera kudeatzea: plataformari aukera ematen zaio adierazi ahal izateko pasahitzak autoberreskuratzeko politika gaitua duten ikastaroak/mailak.
- PowerShell konektagarritasuna O365 ziurtagiriarekin, oinarritzko autentifikazioaren ordeiz.

## DBH eta BATXILERGOKO ikasleentzako ekipo eramangarriak

EAEko ikastetxe publikoetako ikasleei ekipo eramangarriak berritzeko eta banatzeko prozesuaren bigarren fase honetan, nabarmen handitu da jarduera 2021arekin alderatuta.

Google Chromebook/Chrome OS 

6.190 | **27.163**

Microsoft W10 

13.023 | **12.702**

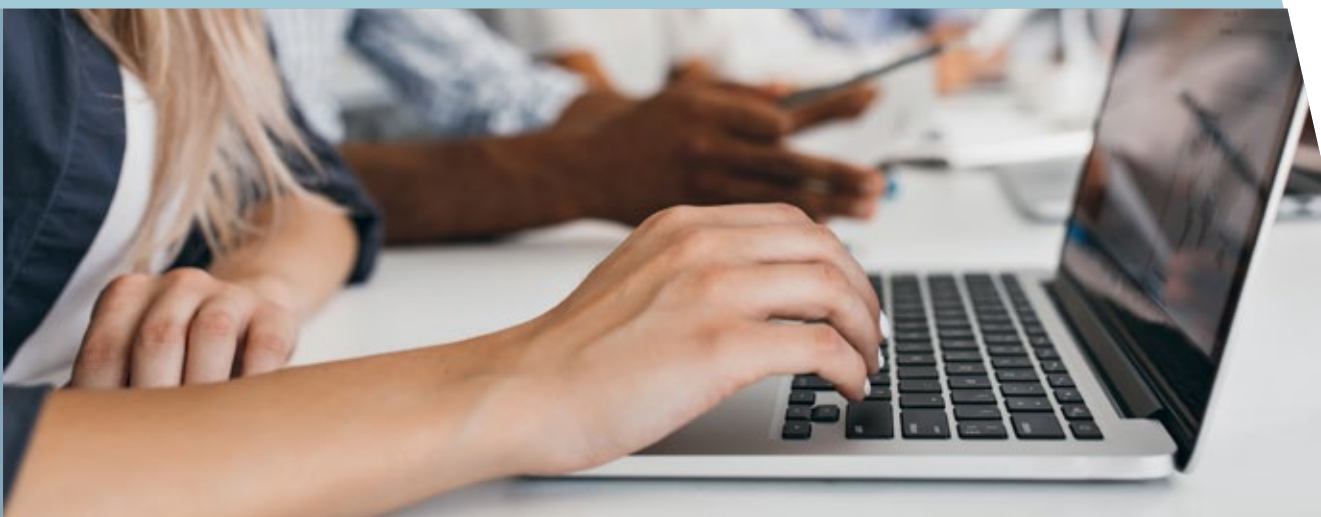
GUZTIRA

**19.213 | 39.865**

2021

2022

Entregatutako ekipoak



# BERDINTASUNA, JUSTIZIA ETA GIZARTE-POLITIKAK

## Hirugarren sektoreari laguntzak:

Esku-hartze sozialaren eremuan, hirugarren sektoreko entitateentzako dirulaguntzak kudeatzeko aplikazio berri bat landu da. Helburua pertsonen, familien eta taldeen autonomia pertsonala eta integrazio komunitarioa babestea eta sustatzea da, Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailaren estrategiarekin bat etorritz.

2022an, 4.792.480 euroko aurrekontuarekin, dirulaguntza hauek kudeatu dira:

# 4.792.480€

### DIRULAGUNTZA MOTA

|                | ARABA     | GIPUZKOA   | BIZKAIA    | GUZTIRA    |
|----------------|-----------|------------|------------|------------|
| GIZ            | 56        | 78         | 185        | 319        |
| ELK            | 20        | 19         | 69         | 108        |
| JAK            | 14        | 26         | 49         | 89         |
| <b>Guztira</b> | <b>90</b> | <b>123</b> | <b>303</b> | <b>516</b> |

## LANA ETA ENPLEGUA

### Mugikortasun-tresnak jartzea lan-ikuskapenak bitarteko elektronikoen bidez egiteko

Ikuskaritzarekin lankidetzan, mugikortasun-proiektu bat landu da, ikuskaritzaren negozio-agertokiarekin integratutako mahaigaineko aplikazioa duen tableta bat erabiliz, bisitaldien kudeaketan lekua izan dezan. Gainera, tresna informatiko bat eman zaie ikuskatzaileei eta ikuskatzaileordeei, ikuskaritza-eginkizunaren xede diren enpresek lan-arloko araudia zenbateraino betetzen duten egiaztatzeko.

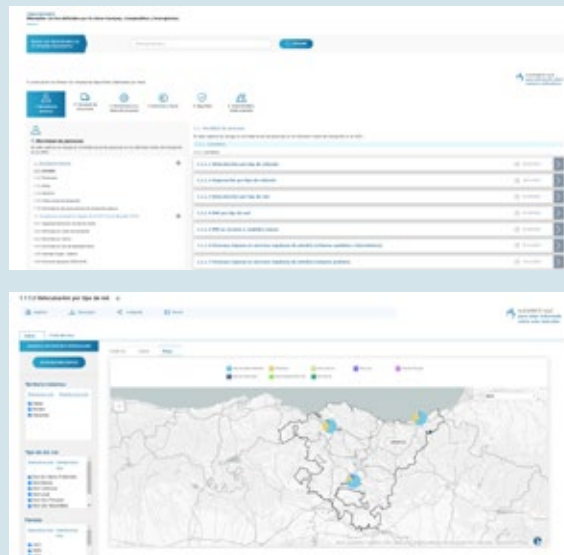


## ETXE BIZITZA

### GARRAIOAK

Garraioaren adierazleak kudeatzeko tresnaren eta SIT/OTEUS-Euskadiko Garraio Behatokiaren webgunearen migrazioa

SIT/OTEUS proiektuaren helburua Euskadiko Garraio Jasangarriaren Gidaplanaren beharrak betetzetik eratortzen da. Plan hori bat dator Europa 2020 hazkunde adimentsu, jasangarri eta integratzaileko estrategiarekin. Plan horren izaera dela eta, a priori zehaztu behar izan dira planaren betetze-mailaren eta Planak garraio-sektorean duen eraginaren jarraipena egitea ahalbidetuko duten adierazleak eta helburuak.



### OTEUS

Euskadiko Garraio Behatokiaren (OTEUS) atariak informazioaren diseinu eta antolaketa berria du, modernoagoa, erabilgarriagoa, eskuragarriagoa eta intuitiboagoa. Horren bidez, garraio-sistemaren portaeraren ezagutza, analisia, interpretazioa eta proiektzioa herritarren eskura jartzen ditugu.



## OSASUNA

### Osasun-txartel indibidual digitala

«Nik Patrika Digitala» wallet-a 2022an garatu zuen EJEK, Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailaren babespean; eta 2022ko irailean, Gasteizko Lakuabizkarra auzoko biztanleei osasun-txartel indibidual digitala lortzeko aukera ematea helburu zuen pilotu bat jarri zen abian. Harrera ona izan zuenez, pilotua Arabako ESIra zabaltzea erabaki zen; eta gaur egun inkestak egiten ari dira pilotuaren helburuen betetze-maila ezagutzeko, EAEko gainerako lekuetara hedatzeko.



# OGASUNEKO ETA FUNTZIO PUBLIKOKO ZUZENDARITZA TEKNIKOAK

## EKONOMIA ETA OGASUNA

### KontratazioA plataforma

KontratazioA plataformak (AC70) EAEko botere adjudikatzaileren kontratazio-espeditentak kudeatzen ditu.

Plataforma horrek 3 tresna handi ditu:

#### TramitazioA

Kontratazio-espeditentak izapidetzeko aukera ematen die botere adjudikatzailerei

#### LizitazioA

Aukera ematen die enpresa lizitatzailerei eskaintzak aurkezteko, kontratuen sinadura kudeatzeko eta botere adjudikatzailerekin egin dizkien jakinarazpenei erantzuteko

#### PublizitateA

Plataformak kudeatutako kontratazio-datuen publizitatea eta gardentasuna kudeatzeko aukera ematen du

Hona hemen 2022an gehitutako funtzionaltasun nagusiak:

Plataforma hobetzeko berringeriaritza.

Berritasunen modulu berria.

Hobekuntzak plataformak sortutako txostenetan.

Irekieren egutegiaren modulu berria.

Espediente eta egoera mota berriak EBAOra bidaltzeko euskarria.

Hobekuntzak eskaintzaren trazabilitatean.

Eskuratze-sistema dinamikoen euskarria.

OpenDataren bilatzailea plataforma berrira migratzea.

Hodeiko ziurtagiri profesionalen euskarria.

Enpresen sailkapena ezabatzeko prozedura.

Euskal Autonomia Erkidegoko Lizitatzaileren eta Enpresa Sailkatuen Erregistroak emandako ziurtagiria berriz diseinatzea.

Konparaziorako, 2021eko eta 2022ko datuak hauek dira:

|                                               |                         |
|-----------------------------------------------|-------------------------|
| Argitaratutako espeditenteen kopurua, guztira | 84.493   <b>105.388</b> |
| Argitaratutako kontratuen kopurua, guztira    | 75.173   <b>79.651</b>  |
| Plataformako erabiltzaileen kopurua, guztira  | 5.267   <b>5.708</b>    |
| Botere adjudikatzaileren kopurua, guztira     | 776   <b>824</b>        |
| Jasotako eskaintza elektronikoen kopurua      | 14.152   <b>14.722</b>  |

2021 | **2022**

Euskal Autonomia Erkidegoko Lizitatzaileren eta Enpresa Sailkatuen Erregistroa izapidetzeko tresnak (AC71) aukera ematen du erregistro horretara zuzendutako eskabideen izapidetzea kudeatzeko.

2022ko datuak, 2021ekoen aldean, honako hauek dira:

#### Erregistroa:

|                                 |                      |
|---------------------------------|----------------------|
| Espediente telematikoen kopurua | 6.193   <b>7.203</b> |
| Berritze automatikoen kopurua   | 1.729   <b>2.460</b> |

2021 | **2022**

#### Enpresen sailkapena:

|                                 |                  |
|---------------------------------|------------------|
| Espediente telematikoen kopurua | 909   <b>566</b> |
|---------------------------------|------------------|

2021 | **2022**

## IVAP – EIZU

### Hautaketa-prozesuak eta Lanpostuak betetzekoak.

2018an, Gobernantza Sailak EJI Eri agindu zion giza baliabideak kudeatzeko sistemak berrantolatze eta berritzeko proiektu bat lantzeko. Sistema horiek administrazio elektronikoko baterantz eboluzionatu behar zuten, herritarrei zerbitzu berriak, mugikortasun handiagoa, gardentasuna, berotasuna eta azkartasuna emanez informazioan.

Argi eta garbi bereizitako bi zatitan banatzen zen proiektua:

**EAEko Administrazioaren hautaketa-prozesuak eta lanpostuak betetzekoak eraldatu, eta mantentze-lanak egitea.**

**Hautaketa-prozesuak kudeatzeko azpisistema bat sortzea, honako hauekin integratuko dena: EIZU, lanpostuen zerrenda, Ordainketa-pasabidea, Euskara Tituluen eta Ziurtagirien Erregistro Bateratua, Platea, Iradokizunen postontzia, Erregistroa, Tramitagune, elkarreragingarritasuna...**

Duela hamar urte baino gehiagotik egiten ez ziren EEPen deialdiak prozesu horien kudeaketa berri eta landu, eta sistema berrietara egokitu beharra ezartzen zuen. Gainera, proiektu horren bi zatiek eragiten zioten: sistemen eboluzioak, eta Jaurkitzaren gainerako azpiegiturekin integratzeak, horiek ere eboluzionatu egin baitzuten.

Proiektuaren barruan, erabiltzailearen interfazea, giza baliabideen sistema (APZ) osoarekin eta HCM hautaketa-prozesuen eta lanpostuak betetzeko modulu espezifikoarekin integratzea.

Epaimahaiaren ataria ere landu zen, beharrezko ziren segurtasun-mailekin; eta Interneten dago eskuragarri, mahaikideen lana errazteko eta alferrikako joan-etorriak saihesteko.

2022ko maiatzean, hiru taldetan multzokatu ziren deialdiak, mailaz maila.

EEP horrek ezaugarri bereziak ditu, administrazioako aldi baterako langileak finkatzeko hautaketa-prozesuak barne hartzen baititu; horien bidez, administrazioek enplegu publikoko eskaintzak deitu behar dituzte, iraupen luzeko bitarteko langileak betetzen dituzten lanpostuak finkatzeko.

Lehendabiziko taldean kidego orokorretako deialdiak sartu ziren, parte-hartzaile kopuru handienekoak izanik. Bigarren eta hirugarren taldeetan gainerako kidegoak eta lan-kategoriak banatu dira.

**95.911** inskripzio-  
eskabideak

2022an zehar, hiru taldeetako izen-emateak egin dira, eta 95.911 inskripzio-eskabide jaso dira guztira; lehen taldeko oposizio-probak ere egin dira, baita lehen taldeko ezohiko finkatze-deialdietako merezimenduen aurkezpenak ere.

**1. TALDE**  
24/05-22/06

**45.613**  
izen-emateak

**2. TALDE**  
13/10-14/09

**33.423**  
izen-emateak

**3. TALDE**  
24/11-23/12

**16.875**  
izen-emateak

Lan-poltsen kudeaketa telematikoari dagokionez, honako hauek izan dira 2022ko eskaintzen kudeaketaren datuak:

|                         | Administrazio orokorra |        | Justizia      |        |
|-------------------------|------------------------|--------|---------------|--------|
| Egindako eskaintzak     | 242                    | 226    | 79            | 111    |
| Eskaintako espedienteak | 2.658                  | 2.444  | 409           | 586    |
| Eskaintzaileak          | 115.315                | 59.147 | 7.980         | 19.916 |
| Jasotako eskabideak     | 32.913                 | 19.545 | 312           | 6.790  |
|                         | 2021eko datuak         |        | 2022ko datuak |        |

## EIKA

(Ekonomia-, informazio-, kudeaketa- eta aurrekontu-sistema)

Euskal Autonomia Erkidegoko ekonomia-, informazio-, kudeaketa- eta aurrekontu-sistema berria da EIKA. Sistema horrek Administrazio Orokorraren eta erakunde autonomoen aurrekontuak eta kontabilitate-informazioa kudeatzen ditu, Eusko Jaurlaritzaren mendeko sektore publikoko gainerako erakundeenaz gain.

2022 izan da aurrekontu-betearazpena oso-osorik tresna berri horren gainean egin den lehen urtea. Jarduera-datu orokor hauekin itxi da ekitaldia:

Izapidetutako  
espedienteak: **430.071**

Ordaindutako  
fakturak **40.033**

# SEKTORE ETA LANBIDE ZUZENDARITZA TEKNIKOA

## URAREN EUSKAL AGENTZIA

Uholdeak, Big Data, datuen gordailua eta ustiapena:  
Eusko Jaurlaritzaren BDaaS azpiegiturretan Uholde  
Eremuetako denbora-serieen bilduma aztertu eta  
eraikitzeko proiektua



# JUSTIZIA ADMINISTRAZIOA

## Justizia

Eremu judizialean, azpimarratu behar da espediente judizial elektronikoaren (EJE: Avantius eta PsP) euskarri-azpiegitura hedatu egin dela, lanpostua egokituz, sistemen eta komunikazioen arkitektura ezarri, erakundeak integratuz eta informazio-sistema berri horien erabiltzaileei arreta-zerbitzuak eskainiz.

2022an Justiziari emandako beste proiektu eta zerbitzu batzuk ere aipatu behar dira:

EJEaren ezarpenean laguntzea, Administrazioarekiko ausietan, Lan-arloan, Arabako arlo zibilean eta penalean, eta Gipuzkoako arlo zibilean eta penalean.

Bateraren DPZ bateratuan Justizia Atari berri, haren Egoitza elektronikoa eta haren Intranet berria hedatzea.

Justiziaren Erabiltzaileei Arreta Emateko Zerbitzua (Deitu) garatzea eta ezartzea

Esparru judizialerako berariazko itzulpen-sistema bat garatzea, AAn oinarrituta.

Lanpostuetako ekipamendu guztiak berritzea eta eguneratzea.

EpaiDigitala, epaiketa eta jarduketa telematikoetarako sistema pilotua ezartzea.

## Espetxe-kudeaketa

Espetxeen arloan, eta Eusko Jaurlaritzak horren kudeaketaren eskumena bere gain hartu ondoren, sistemak eta azpiegiturak Eusko Jaurlaritzaren estandarretara eraldatu dira.

Era berean, 2022an jarri da abian Espetxeen Kudeaketari buruzko Informazio Sistemen Plan Zuzentzailearen definizioa, 5 urteren buruan garatzeko ikuspegiarekin. Plan horrek lan-ildoak eta modernizazio-proiektuak barne hartuko ditu, EAEko espetxe-politika berrien premiei beharrezko den euskarri teknologikoa emateko.

Egoitza judizial elektronikoa

Egoitza esanguratu Zerbitzuak eta laguntza Erabiltzaileentzako zerbitzuak

Profesionalentzako eta esku-hartzaile bereziarentzako zerbitzuak

Profesionalentzako zerbitzuak

Profesionalentzako zerbitzuak

Profesionalentzako zerbitzuak

Profesionalentzako zerbitzuak

Profesionalentzako zerbitzuak

Profesionalentzako zerbitzuak

Profesionalentzako zerbitzuak

Profesionalentzako zerbitzuak

Profesionalentzako zerbitzuak

Profesionalentzako zerbitzuak

Profesionalentzako zerbitzuak

Profesionalentzako zerbitzuak

Profesionalentzako zerbitzuak

Profesionalentzako zerbitzuak

Profesionalentzako zerbitzuak

Profesionalentzako zerbitzuak

Profesionalentzako zerbitzuak

Profesionalentzako zerbitzuak

Profesionalentzako zerbitzuak

Profesionalentzako zerbitzuak

# ZERBITZU KONBERGENTEAK



# EKIMEN GARRANTZITSUAK

## SDDC OnPremise eboluzioa

EEboluzio-proiektu horren helburua da SDDCren egungo eredua sinplifikatzea segurtasunari dagokionez, Disaster Recovery-ko soluzioa.

Cloud aniztuneko kudeaketa-geruza bat gaituko da.

v Era berean, cloud hibridoko inguruneekiko konbergentzia erraztuko da.



## Objektuak biltegitratzeko gordailua ezartzea

HTTPS/s3 API formako aplikazioek kontsumitutako biltegitratze-azpiegitura berri bat eraiki da, datuen bizi-ziklora, haien bolumen gero eta handiagoa eta DR, erabilgarritasun eta segurtasun handiko betekizunetara egokitzeke.



## Tanzu On-premise hedatzea

Bateraren azpiegiturarekin integratutako kubernete-plataforma bat izateko, VMware Tanzu produktua hedatu da VCF-VMware Cloud Foundationen aterpetuta dagoen on-premise azpiegitura berriaren gainean.



## O365 Backupa

Backup soluzio bat ezarri da ELKARLANen Office365 zerbitzurako, Veeam teknologia oinarritzat hartuta.

Soluzio horri esker, posta elektronikoaren kopiak eta berreskuratzeak egin ahal izango ditugu, baita Sharepoint-en gordeta dauden fitxategienak ere.



## Espetxeetako LANak eraberritzea (Araban eta Bizkaian)

2021eko urriaren 1ean eskualdatu zitzaion espetxeen kudeaketa Eusko Jaurlaritzari.

Basauriko eta Zaballako espetxeetako sare-azpiegitura eta -ekipamenduaren egoera aldeztu aurretik aztertu ondoren, erabaki zen haietako LAN sarea eraberritzeari ekitea.

Basauriko espetxearen LANa berritzeak honako zeregin hauek hartzen ditu barne:

Datu-sareen eta STen elektronika goitik behera berritzea, ekipamendu komuna izango duen sare-azpiegitura bakar batean bilduz haiek, sarea geruza logikoan banatuta.

Espetxeko zuntz optikoko kableatu bertikala eraberritzea.

Kableatu horizontala eraberritzea.

Espetxeko komunikazio-armairuak, elektronika berriaren jartzeko beharrezkoak direnak, eraberritzea.

Zaballako Espetxearen LANa berritzeak honako hau ekarriko du:

IP, datuak eta ST ahots-sareen elektronika erabat berritzea, sare fisikoko azpiegitura bakar batean taldekatuta; azpiegitura horrek sare komuneko ekipamendua izango du, geruza logikoan sareak banatuz.



## Justizia - LANa berritzea

Ekimenak barne hartzen du justizia-jauregi guztietako LAN sareak berritzeko beharrezkoak diren horniduren eta zerbitzuen zerrenda osatzea.

Horren barruan sartzen dira:

Sareko elektronika berritzea (switch-ak)

Kableatu bertikala eta horizontala egitea, beharrendu arabera (zuntza, UTP)

WiFi instalatzea jauregi nagusietan (San Martin, Albia-Barroeta, Atotxa, Aranzabal, Buenos Aires), eta egungo WiFi kentzea Aranzabaletik.

Beste elementu pasibo batzuk, armairuak, tenkagailuak eta abar.

Telemetria-soluzioa.

Zerbitzu profesionalak: diseinua, zuinketak, jardueren plangintza eta koordinazioa, probak eta abian jartzea, estaldurari buruzko azterketa teorikoak (WiFiaren kasuan), proiektuaren fase bakoitzari dagokion dokumentazioa, eta proiektuburutzak, oro har.

## Inprimatze-zerbitzua, erabili ahala ordainduz

Zerbitzu korporatiboetatik BATERako eboluzioan, inprimaketa-zerbitzuaren trantsizioa egingo da.

Zerbitzuaren trantsizioaz gain, abagune egokia dela irizten da zerbitzuaren hornidura-eredua eta kontsumoa aztertzeko, gaur egungo eskakizunetara egokitzeko beharrezko diren eraldaketak eginez.

Gidalerro berri bat planteatzen da toner-zerbitzuaren eredua erabili ahala ordaindutako inprimaketarekin ordezkatzeko.

Inprimaketa-ekipamendua, matxuren mantentze-lanetako zerbitzuak eta konfigurazioa hornitzeko zerbitzua da, bai eta osagai kontsumigarri guztiak hornitzekoa ere, erabiltzaileek inprimatzeko ingurune bideragarria, kudeatua eta efizientea eduki dezaten.

2022an, ETS, Justizia eta EJIE bezalako erakundeak sartu dira zerbitzu horretan.



## Eboluzioa / Eraldaketa Osakidetzako DWH

Osakidetzak hainbat produktu / plataformatan oinarritutako soluzio analitiko bat darabil gaur egun; horiek zaharkituta daude, eta sistema kritikoa denez, eraldatu egin behar da.

Horregatik, hainbat proiektu egin dira:

OBIEEtik OASerako migrazioa.

ETL (ODI/WarehouseBuilder) eboluzioa.

DWHaren daru-basetik Oracle 19c-rako migrazioa, ExaCCn aterpetua (cloud at customer ereduari).



## Osakidetzako KSA barne hartzea

2022an zehar, Segurtasun Aurreratuko Monitorizazio eta Erantzun Zerbitzuen multzoan dauden SIEM eta EDR zerbitzuetan sartu da Osakidetzak.

Gehikuntza horrek funtsezko hainbat ondorio dakartza:

Segurtasun-maila handiagoa lanpostu eta zerbitzarietan, EDR agenteei esker, antibirus tradizionala eta monitorizazioko eta adimen artifizialeko tresnak konbinatuz, arrisku eta mehatxu konplexuenen aurrean erantzun azkarra eta efizientea emateko.

Segurtasun-gorabeheren detekzio-maila handiagoa SIEMi esker, gailuen (zerbitzariak, firewall-ak, identitatea eta abar) segurtasun-gorabeherak biltzea, informazio hori prozesatzea eta abar ahalbidetzen baitu, eta haiekin lotutako erabilera-kasuak sortzea, gerta daitezkeen segurtasun-gorabeherak prebenitzeko.

Segurtasun-gorabeheren monitorizazioa eta erantzuna 24x7, KSArri esker. Ziberintzidentek gertatuz gero, lantalde hori arduratuko da alertak jasotzeaz, iragazteaz, testuinguruan jartzeaz eta aktibatzeaz.

## Bolumetria:

### IT KUDEAKETA:

Ekoizpen- bidean  
dauden aplikazioen  
hedapen  
kopurua:

**6.126**

Kudeatutako batch  
prozesuen kopurua

**538.160**

Eskaeren kopurua:

**62.853**

Intzidentzien kopurua:

**410.809**

Aldaketen kopurua:

**14.882**

### KOMUNIKAZIOAK

Konektatutako  
eraikinen kopurua

**1.673**

Telefono-luzapenen  
kopurua:

**34.443**

Switch  
kopurua:

**5.814**

WIFI-antenen  
kopurua:

**11.989**

### LANPOSTUA:

Lanpostuen kopurua:

**258.717**

Inprimagailuen kopurua:

**14.617**

Kudeatutako erabiltzaileen  
kopurua:

**177.294**

Gailu mugikorren kopurua:

**13.193**

### OSTATATZEA:

Kudeatutako datu-baseen  
instantzien kopurua:

**1.995**

Aplikazio-zerbitzarien  
kopurua:

**5.112**

Ostatatutako aplikazioen  
kopurua:

**3.500**

### AZPIEGITURAK:

Biltegi bolumena,  
guztira:

**1.673**

MV bolumena,  
guztira:

**34.443**

Zerbitzari fisikoan  
guztizko bolumena:

**1.770**



# ALDERDI EKONOMIKO GARRANTZITSUAK

# EJIEREN MAGNITUDE NAGUSIAK (2021 / 2022)

EJIEk, Eusko Jaurlaritzaren mendeko sozietate publiko den aldetik, ez dauka mozkinak eskuratzearekin lotutako helbururik, eta haren xede nagusia eskuratutako diru-sarrerak errentagarri bilakatzea da, diru-sarreraren eta gastuen arteko oreka lortuta.

1998. urteaz geroztik, EJIEk autofinantzaketara bideratuta dagoen finantza-eredua du.

EJIE behartuta dago auditoria egitera eta aurrekontuak aurkeztera Eusko Jaurlaritzak onar ditzan.



## SALMENTAK

145,8M€ | **171,1M€**

## BESTELAKO DIRU-SARRERAK

1,2M€ | **0,7M€**

## GASTUAK

147,0M€ | **171,8M€**

|                                  |        |  |        |
|----------------------------------|--------|--|--------|
| Zerbitzu informatikoen erosketak | 84,0M€ |  | 94,9M€ |
| Langileen gastuak                | 14,7M€ |  | 15,3M€ |
| Ustiapeneko beste gastu batzuk   | 41,5M€ |  | 55,0M€ |
| Amortizazioak                    | 6,8M€  |  | 6,4M€  |
| Bestelako emaitzak               | -M€    |  | 0,2M€  |

## AKTIBOA GUZTIRA

60,9M€ | **67,7M€**

## IBILGETUAK

14,0M€ | **13,8M€**

|                                         |       |  |       |
|-----------------------------------------|-------|--|-------|
| Ukiezina (lizentziak)                   | 2,9M€ |  | 5,0M€ |
| Ekipamendu informatikoak (zerbitzariak) | 8,8M€ |  | 7,0M€ |
| Ibilgetutako gainerakoa                 | 2,3M€ |  | 1,8M€ |

## ONDARE GARBIA

18,3M€ | **17,9M€**



Eusko Jaurlaritzaren  
Informatika Elkarlea

Sociedad Informática  
del Gobierno Vasco

*Euskadi,  
bien común*



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

**AENOR**

CARTAS  
DE SERVICIO

UNE 93200

CDS-2021/0008

**AENOR**

GESTIÓN  
AMBIENTAL

ISO 14001

GA-2021/006

**AENOR**

GESTIÓN  
DE LA CALIDAD

ISO 9001

ER-0320/2021

**AENOR**

SEGURIDAD  
Y SALUD  
EN EL TRABAJO

ISO 45001

SST-0124/2017

**AENOR**

GESTIÓN  
ENERGÉTICA

ISO 50001

GE-2017/0035

**AENOR**

SEGURIDAD  
DE LA INFORMACIÓN

ISO 27001

SI-0038/2021

emakumeen eta gizonen  
berdintasunerako  
lankidetzaren erakundea



entidad colaboradora  
para la igualdad de  
mujeres y hombres

**Q-epea**

ZERBITZUEN KARTAK  
CARTAS DE SERVICIOS 2021-2023



KUDEAKETA AURRERATUARI  
ZILABREZIN AINTZES PENA



KUDEAKETA AURRERATUAREN KLUBA  
CLUB DE LA GESTIÓN AVANZADA

**EJIE S.A.**

Mediterraneo etorbidea 14  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Araba

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

