



La Consejería afronta la crisis del Covid con una respuesta tecnológica que moderniza la Administración Pública

En lo que va de crisis, esta consejería ha emitido 30.000 certificados para la conexión del personal de los que ha distribuido 13.000 (cerca de 8.000 personas están conectadas de forma asidua); ha adquirido más de 400 ordenadores portátiles para extender el teletrabajo; ha implantado una app para el fichaje remoto; ha multiplicado por cinco la capacidad de videoconferencias, ha desplegado más de 1.000 extensiones telefónicas para trabajo a distancia; ha ampliado un 25% la plataforma de correos electrónicos, ha creado un chatbot para responder las dudas de la ciudadanía en materia de Justicia, y ha mejorado la sede electrónica con la introducción del sistema aCl@ve Pin

El 012 ha gestionado más de 700.000 llamadas sobre infocoronavirus, cita previa e información general, y ha recibido en una semana más de 32.000 llamadas sobre el Ingreso Canario de Emergencia, del cual se ha tramitado por esta vía unas 5.000 solicitudes. Además, se ha pasado de gestionar menos de un centenar de ERTES a más de 20.000 y se ha ampliado en casi 150 canales la capacidad telefónica de los hospitales para que no se produzcan colapsos

El consejero de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, Julio Pérez, explicó ayer martes ante la Diputación Permanente del Parlamento las principales actuaciones impulsadas desde este departamento para afrontar la crisis del Covid-19. En buena parte, se trata de una respuesta tecnológica que moderniza la Administración autonómica bajo el paraguas cuatro principios que han orientado la actuación del Departamento: el mantenimiento de los servicios públicos (a pesar del incremento del trabajo a distancia); la extensión del propio teletrabajo; la simplificación de los procedimientos (en algunos casos, con posibilidad de permanencia) y la integración práctica en un único cuerpo de administración y de servicio con otras consejerías, pero muy especialmente con la de Sanidad.

El consejero apuntó que la gestión de la crisis ha servido para producir un avance significativo en los procesos de modernización, de informatización, de teletrabajo, de telepresencia y de relación con la ciudadanía. Admitió que queda mucho camino por recorrer pero, en cualquier caso, insistió, lo hemos iniciado a mucha más velocidad de la que llevábamos.

Personal público

Pérez también remarcó la adaptación continua de la Dirección General de Función Pública y sus actuaciones a las sucesivas y variadas exigencias de la prestación del servicio debido a la crisis del Covid, y enfatizó la prioridad dada a la protección de la salud del personal público. Es importante prestar el servicio, pero también lo hacerlo sin que nuestros trabajadores sufran, afirmó.

En este sentido, apuntó que, hasta la fecha, se han producido 47 incidentes entre los trabajadores y trabajadoras de la Administración General de la Comunidad Autónoma, de los que siete han resultado casos positivos del Covid. Los restantes se descartaron o se sometieron a controles de aislamiento. En el primer periodo de alarma, añadió Pérez, se dispensaron 5.000 permisos retribuidos para la aplicación real de las normas que facilitaban la ausencia de los trabajadores.

Tecnología y modernización

Además, resaltó la respuesta tecnológica dada a la crisis desde este departamento ante la demanda de teletrabajo. Se han emitido 30.000 certificados para la conexión del personal de los que se distribuyeron unos 13.000, lo que permite a unas 8.000 personas conectarse de forma asidua.



Se ha implantado una app para el fichaje remoto para el control horario -el denominado SICHO-; se han adquirido 400 ordenadores portátiles por la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, más otros equipos que otras consejerías y servicios han adquirido; se ha generalizado el sistema de videoconferencia tras multiplicarse por cinco su capacidad, y destacó el aumento en 600 del sistema de escritorios virtuales, lo que permite que haya estaciones de trabajo adicionales -del Cuerpo General de la Policía Canaria, entre otros-.

Asimismo, señaló que se han desplegado más de 1.000 extensiones telefónicas para teletrabajo; se ha ampliado un 25% la plataforma de correo electrónico, se han aumentado en 10.000 las licencias de correo electrónico, y todo este esfuerzo se ha complementado con un proceso de extensión del conocimiento y de familiarización del personal con los mecanismos informáticos.

Recordó también la puesta en marcha de un chatbot -un sistema de respuestas automáticas- en el ámbito de la Justicia, mientras que el ICAP ha adaptado su plan de formación para mantenerlo a distancia. Por otra parte, se ha aumentado la capacidad de la Red de Emergencias, la RESCAN, con ampliaciones para las policías autonómicas y las locales, y una pasarela para la UME, de modo que la conexión con la RESCAN sea más fácil.

En materia de Transparencia, Pérez recordó la creación de un portal específico para el Covid y el establecido de una base con datos del mismo, que se ampliará, previsiblemente, en los próximos días para facilitar más información.

En cuanto a la sede electrónica, se ha mejorado utilizando la introducción del Sistema CI@ve Pin, el mismo que utiliza la Agencia Tributaria, de modo que basta con el DNI y una llamada telefónica para acceder a los servicios de la Administración Pública. Asimismo, se ha adquirido una nueva herramienta (Insuite) para facilitar el acceso a personas con discapacidades o con pocas competencias digitales.

Atención telefónica

El consejero recordó que los servicios de atención telefónica dependen de esta Consejería, y que los mismos han sido cruciales en la gestión de la crisis. Así, apuntó que se han recibido más de 700.000 llamadas sobre infocoronavirus, cita previa e información general a través del 012.

Destacó que se ha reforzado el servicio de cita médica; se ha implantado un servicio de atención telefónica que no existía hasta ahora para la Dirección de Salud Pública, y se ha ampliado en casi 150 canales la capacidad telefónica de los hospitales para que no se produzcan colapsos.

Mediante un convenio especial en el que ha sido pionera la Comunidad Autónoma de Canarias (junto con otras pocas), se ha incorporado una app que permite un sistema de autoevaluación y de gestión parecida a la telefónica en los casos sospechosos de contagio del Covid-19. Y junto con el Servicio de Salud y la Dirección de Programas Asistenciales, se ha establecido un sistema único de reporte de datos de los laboratorios y una plataforma permanente de datos epidemiológicos.

ERTES y el ICE

En materia de ERTES, remarcó que se ha pasado de gestionar menos de un centenar a más de 20.000, mientras que del Ingreso Canario de Emergencia ICE se recibió durante la primera semana a través del 012 casi 32.000 llamadas telefónicas, que ha dado lugar a la gestión de unas 5.000 solicitudes por esta misma vía.

En materia de Justicia, el consejero destacó el mantenimiento de los servicios y la garantía de la seguridad del personal y la propia ciudadanía, además de mantenerse la normalidad en los pagos a proveedores.

Por su parte, la Viceconsejería de los Servicios Jurídicos ha acelerado el proceso de informatización, de manera que este centro ha funcionado casi en modo presencial a pesar de que la mayor parte de su personal ha podido trabajar a distancia.

Además, señaló que ahora la Consejería tramita una solicitud del Parlamento para incorporarse más



estrechamente al llamado SICAC, el Sistema de Información de la Comunidad Autónoma de Canarias, que permitirá mejorar el servicio de Relaciones con el Parlamento, y el propio funcionamiento del Parlamento.