



Junta de Andalucía

# Plan de Contingencia derivado de la situación de emergencia por COVID-19

Junta de Andalucía

*Noviembre 2020*

# Índice

# Índice

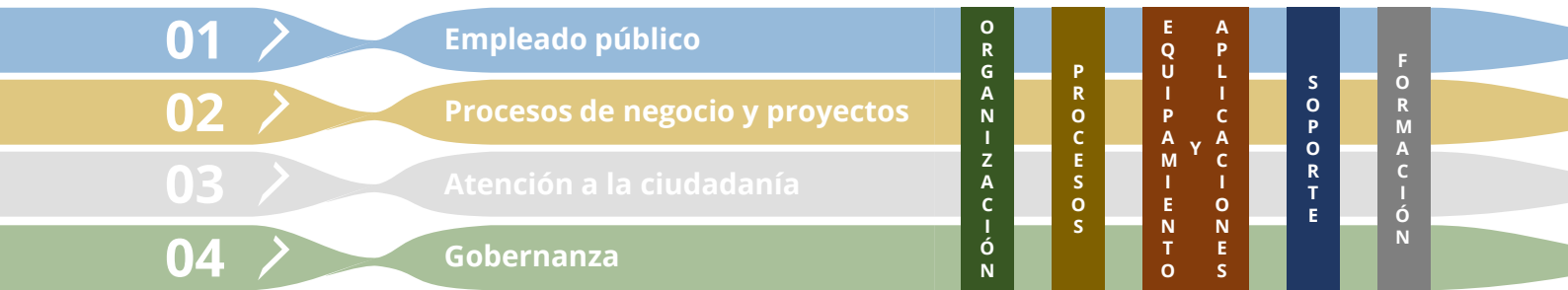
---


<b>Guía de uso del Plan</b>	<b>4</b>
<b>1. Introducción</b>	<b>7</b>
1.1 Contexto	8
1.2 Alcance y objetivos	9
1.3 Ámbitos de contingencia	10
<b>2. Plan de Contingencia</b>	<b>12</b>
2.1 Líneas de contingencia	13
2.2 Líneas de contingencia de Empleado Público	14
2.3 Líneas de contingencia de Procesos de Negocio y Proyectos	21
2.4 Líneas de contingencia de Atención a la Ciudadanía	26
2.5 Líneas de contingencia de Gobernanza	33
2.6 Resumen de líneas de contingencia	35
<b>3. Conclusiones</b>	<b>39</b>

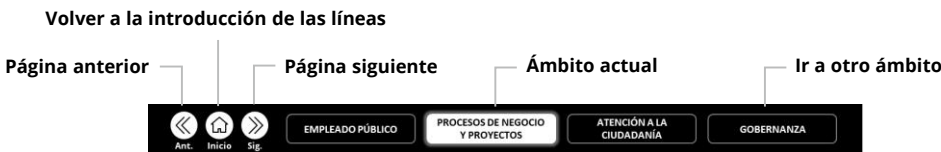
# Guía de uso del Plan

# Guía de uso del Plan

Esta guía busca facilitarle al lector el seguimiento del presente documento. En primer lugar se ofrece una introducción, en la cual se expone el contexto del Plan de Contingencia, su alcance y objetivos, así como los **4 ámbitos y 5 sub-ámbitos en torno a los cuales se articula**. Los ámbitos son los cuatro grandes ejes en torno a los que se estructura la Junta de Andalucía, y estos a su vez se relacionan con cinco sub-ámbitos transversales que sirven para clasificar las diferentes temáticas a partir de las cuales se desarrollan líneas y acciones de contingencia.



Para agilizar la navegación a través del documento, se cuenta con un **menú en la parte superior de las páginas del Plan**, que permite pasar fácilmente de un ámbito a otro, o por cada una de las páginas, hacia adelante o hacia atrás. Cada ámbito tiene un índice como el que se muestra, en el que se presentan todas sus líneas de contingencia asociadas. **Al hacer clic en cada línea**  **se nos dirige a su respectiva ficha (ver ejemplo)**, donde la línea se describe a profundidad.



## 4.3 Líneas de contingencia de Procesos de Negocio y Proyectos

Para permitir la continuidad de los servicios y procesos de negocio esenciales, que por su criticidad no se pueden dejar de prestar, así como las herramientas de trabajo que soportan dichos procesos y servicios, y que los usuarios requieren necesariamente para desempeñar sus tareas, se detallan las **4 líneas de contingencia** definidas dentro del ámbito de **PROCESOS DE NEGOCIO Y PROYECTOS**.

Dentro de estas líneas se plantean un total de **28 acciones** que, en caso de ponerse en marcha, permitirían afrontar una situación de emergencia como la sufrida debido a la COVID-19 de la mejor manera.


This block provides a detailed view of a contingency line. On the left, a vertical axis lists 'Sub-ámbito' with categories 'Procesos' and 'Equipamiento y aplicaciones'. The main content is a yellow box with four items:

- Revisar los procedimientos administrativos derivados de los Servicios Esenciales identificados, para adaptarlos a un modelo completamente digital**: Se debe acometer un análisis de los principales servicios en los que exista una intervención obligada de la ciudadanía, y evitar que deba acudir físicamente a las instalaciones de la administración a través del impulso a la digitalización.
- Implantar la actuación por funcionario público habilitado en nombre de personas interesadas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la administración, tanto presencial como a distancia**: La iniciativa de funcionario público habilitado busca facilitar la prestación de servicios a la ciudadanía, permitiéndole que autorice la realización de determinados procedimientos a empleados de la administración, minimizando su necesidad de intervención en los mismos y agilizando la tramitación.
- Implantación masiva de BanderA**: Para gestionar de manera más eficaz las comunicaciones internas a lo largo de toda la Administración andaluza, se debe impulsar la implementación de esta herramienta, diseñada específicamente para facilitar la distribución de documentación electrónica y eliminar la alta dependencia del papel.
- Homogeneizar los requerimientos técnicos en la parte del usuario de todos los sistemas que la administración pone a disposición de la ciudadanía para prestar sus servicios**: Evitar la dependencia del papel en procedimientos y tramitaciones de expedientes, promoviendo firmemente la digitalización de documentación, permitiéndole al personal interactuar con ficheros digitalizados y dándole continuidad a los procesos de tramitación en formato electrónico.

On the right, a 'Línea de contingencia' section shows a 'Descripción' and a small version of the navigation menu. Below this is a detailed view of the 'PROCESOS DE NEGOCIO Y PROYECTOS' section, including a table of contingency lines with columns for 'Línea de contingencia' and 'Dificultad de implementación'. The table lists actions to develop and indicators of progress.

# Guía de uso del Plan

Al final de este documento se incluyen una **tablas resumen por ámbito** en las que se especifican de forma sintética las acciones asignadas a cada responsable, así como el grado de dificultad de implementación de las líneas de contingencia.

En estas tablas se ha habilitado la posibilidad de regresar a la línea de contingencia al **hacer clic sobre el título**  de cada una de ellas.



## 2.6 Resumen de líneas de contingencia

A continuación se presentan a modo de recapitulación, todas las líneas de contingencia agrupadas por su respectivo ámbito, y se muestra el número de acciones totales propuestas tanto a nivel transversal como para ser llevadas a cabo por cada uno de los organismos, teniendo en cuenta la dificultad de implantación que lleva asociada.

### EMPLEADO PÚBLICO

Línea de contingencia	DGEDGA	Informática	IAAP	Dificultad
<b>Equipamiento y Aplicaciones</b>				
<a href="#">EP1. Implantación del puesto de teletrabajo corporativo para el empleado público de la Junta de Andalucía</a>	EP1A	EP1B EP1C		Media
<a href="#">EP2. Implantación del puesto de teletrabajo no corporativo para el empleado público de la Junta de Andalucía</a>	EP2A EP2B	EP2C EP2D		Media
<a href="#">EP3. Elaboración de un catálogo de herramientas para el teletrabajo</a>	EP3A EP3B EP3C	EP3D		Baja
<a href="#">EP4. Adquisición de equipamiento hardware y software necesario para permitir el teletrabajo de los empleados públicos</a>	EP4A EP4B EP4C	EP4D EP4E		Alta
<b>Soporte</b>				
<a href="#">EP5. Elaboración de un modelo integral de soporte al puesto de teletrabajo incluidas sus herramientas</a>	EP5A EP5B EP5C	EP5D		Media
<b>Formación</b>				
<a href="#">EP6. Formación al empleado público en el uso de las herramientas de teletrabajo designadas y en seguridad del puesto</a>	EP6A EP6B		EP6C EP6D	Baja

■ Baja
 ■ Media
 ■ Alta

# 1. Introducción

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1 Contexto

La situación de emergencia sanitaria provocada por el Covid-19 que se ha vivido en todo el mundo desde principios del año 2020, ha puesto a prueba a organizaciones y gobiernos como la Junta de Andalucía. Nos encontramos en un entorno de excepcionalidad normalmente reservado a grandes depresiones, conflictos o catástrofes naturales.

Esta crisis pandémica ha dejado tras de sí un panorama altamente impredecible con repercusiones y disrupciones en todos los ámbitos: social, económico, político y cultural, causando turbulencias que se han prolongado durante meses y que previsiblemente continúen afectando al entorno económico-social andaluz durante mucho más tiempo.

Aunque esta pandemia supone un hecho sin precedentes en la historia moderna, una crisis típica se desarrolla en tres marcos temporales:

Así, la prioridad de los líderes de la Junta de Andalucía en estos meses ha sido establecer mecanismos para **responder a las consecuencias** causadas por la emergencia sanitaria, la limitación de la movilidad y el confinamiento de la población.

Desde que se declarase el estado de alarma en todo el territorio nacional, en la Junta de Andalucía se empezó a trabajar en la **puesta en marcha de actuaciones del ámbito tecnológico** que consiguieran conjugar la protección de la salud de su personal, con la continuidad de la prestación de aquellos servicios públicos considerados esenciales.

Sin embargo, el liderazgo de la Junta tiene la responsabilidad sustancial y añadida de considerar de manera simultánea los tres horizontes temporales y actuar en consecuencia, pues nunca es demasiado pronto para evaluar las lecciones aprendidas y empezar a proyectar próximos escenarios.

De este modo, la **planificación temprana de la etapa de recuperación que se pretende abordar en este documento** tendrá su recompensa en el planteamiento de modelos y nuevas formas de trabajar que hagan de la Junta de Andalucía una organización mucho más robusta, capaz de encarar cualquier crisis. Las acciones que se tomen durante este periodo de transición **sentarán las bases para su prosperidad**, y para alcanzar un rendimiento sostenido una vez que este periodo convulso haya terminado.

Sin lugar a duda, a pesar de los graves inconvenientes generados por esta pandemia, experimentar una situación como esta posibilita que organizaciones como la Junta de Andalucía puedan crear un entorno en el que se generen y aprovechen nuevas oportunidades que, además de ayudar a superarla, sirvan para que salga reforzada y consiga **adaptarse a las necesidades de los trabajadores y de la ciudadanía** de forma **más ágil y eficiente**.

**RESPUESTA**  
en el que la entidad se ocupa de la situación actual y gestiona su continuidad.



**PROSPERIDAD**  
donde la entidad se reinventa, prepara y da forma a la "nueva normalidad"

**RECUPERACIÓN**  
durante el cual la entidad aprende y emerge con más fuerza.

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.2 Alcance y objetivos

Dentro del contexto en el que nos encontramos, la Junta de Andalucía ha decidido impulsar la **elaboración de un Plan de Contingencia** que le permita prepararse ante la posibilidad de un nuevo periodo de crisis.

Este documento se ha diseñado para ser un instrumento que sirva de marco de referencia común en todas las áreas de la organización.

La idea central es que **cada Organismo pueda partir de esta base para desarrollar su propio plan de contingencia**, adaptando las iniciativas dadas en este documento a sus actividades y actuaciones específicas.

Para el desarrollo de este Plan se ha involucrado a todos los **Centros Directivos de las Consejerías, sus Agencias adscritas, a Consejos y a todos los Servicios de Informática** de la Junta de Andalucía. Como punto de partida, se han elaborado y compartido dos cuestionarios que han servido para recopilar información sobre las medidas tomadas en respuesta a la crisis sanitaria en sus primeros meses, y para conocer su grado de satisfacción con los protocolos y nuevas herramientas establecidas. En especial, se han recabado aquellas **medidas que tuvieron un gran impacto en la implantación del teletrabajo** debido a la obligatoriedad de

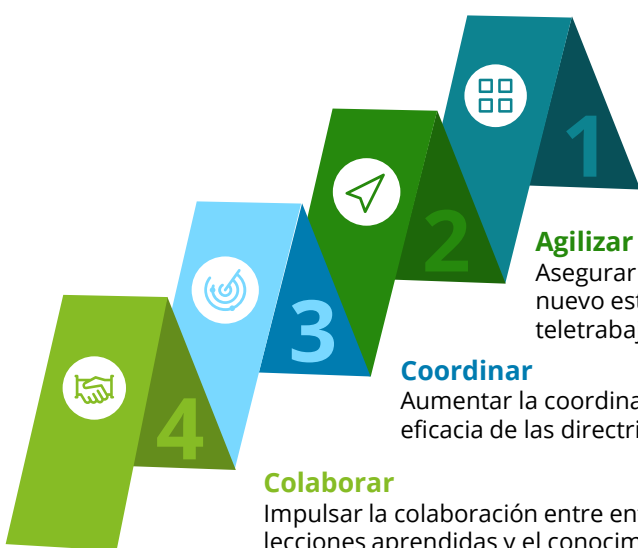
confinamiento del personal, y las tomadas para garantizar la **continuidad de los servicios considerados esenciales o críticos para la ciudadanía**.

Este análisis ha tenido una doble finalidad: por un lado, **identificar las necesidades y riesgos** actuales y futuros de todas las áreas; y por otro, aprovechar lo aprendido y **continuar las soluciones puestas en marcha** para poder extender su implantación al resto de áreas de la Junta de Andalucía.

Como principal resultado de este Plan, se han desarrollado una serie de **recomendaciones y líneas de actuación** que, agrupadas por ámbitos, pretenden servir de instrucciones para que todos los Centros y Servicios sepan como reaccionar y proceder ante nuevos escenarios excepcionales.

Con los preceptos resultantes de este Plan se espera aumentar la colaboración y coordinación a nivel corporativo, favoreciendo la generación de sinergias entre las distintas áreas, lo que permitirá afrontar como una entidad única, aunque de forma holística, cualquier inconveniente generado por esta pandemia.

De este modo, los **objetivos** que se persiguen con el Plan son:



### Planificar

Priorizar y tomar las medidas de contingencia necesarias para mitigar al máximo los riesgos derivados de la aparición de nuevas olas de contagios.

### Agilizar

Asegurar una respuesta inmediata en caso de presentarse un nuevo estado de alarma que obligue a gran parte del personal a teletrabajar.

### Coordinar

Aumentar la coordinación entre organismos, mejorando el despliegue y la eficacia de las directrices y herramientas corporativas comunes.

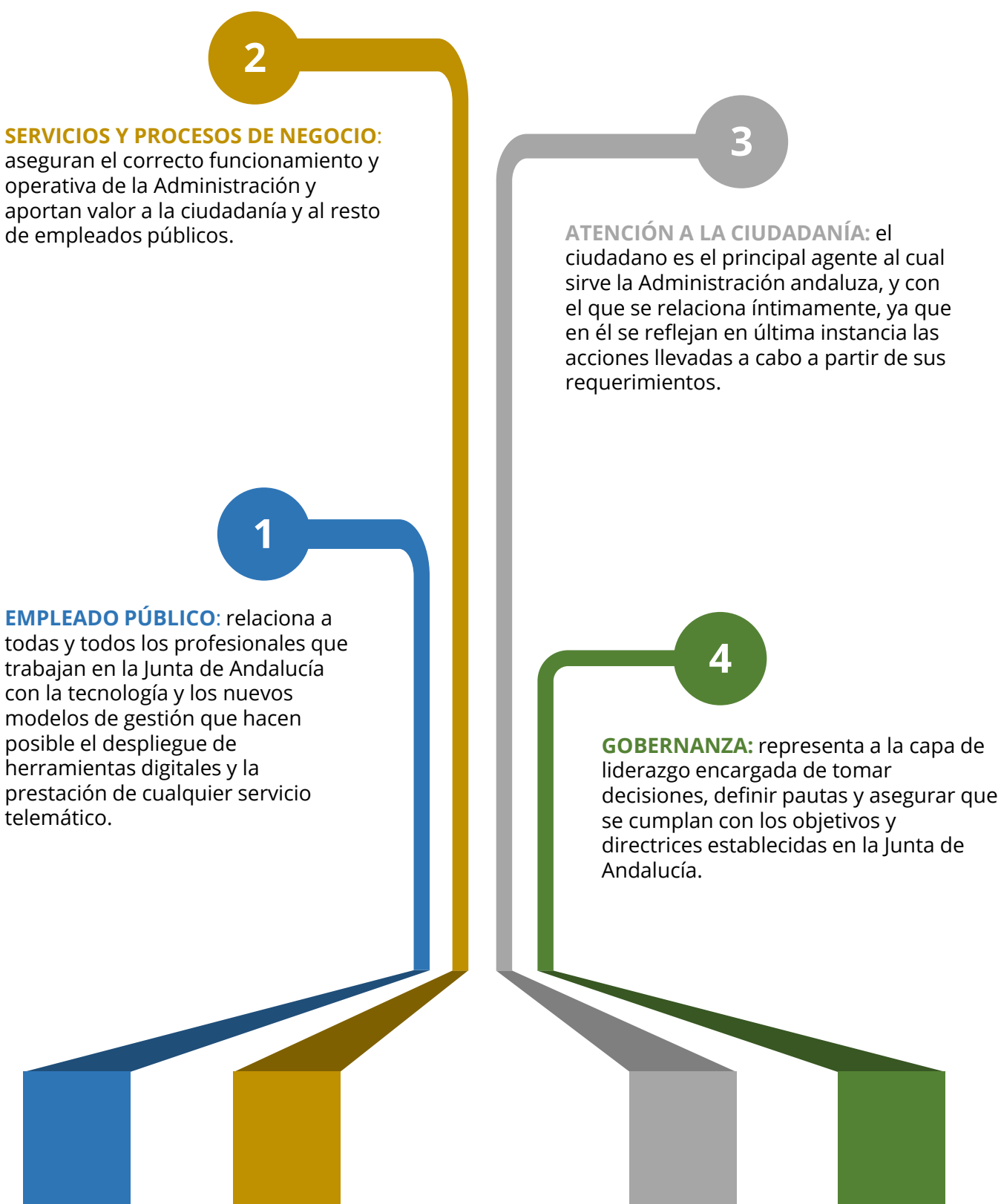
### Colaborar

Impulsar la colaboración entre entidades para mejorar la comunicación, aprovechando las lecciones aprendidas y el conocimiento generado en beneficio de toda la Junta de Andalucía.

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.3 Ámbitos de contingencia

Debido a la dimensión de la Junta de Andalucía y al alcance tan amplio que se abarca en este Plan, ha sido preciso definir una estructura que facilite a todos los organismos su comprensión y análisis, de forma que se puedan identificar y agrupar ágilmente aquellos elementos comunes que les sean de mayor valor. El siguiente esquema representa **el modelo conceptual basado en 4 ámbitos principales** en torno al cual se articula este Plan de Contingencia:



# 1. INTRODUCCIÓN

A partir del modelo conceptual anterior, y puesto que cada uno de los ámbitos pueden abordarse desde distintas perspectivas, ha sido necesario definir un subnivel en el que agrupar las medidas de contingencia que se definen en este Plan.

Cada uno de los ámbitos anteriores se dividirán en **5 sub-ámbitos**, que son:



**A. ORGANIZACIÓN:** incluye todas aquellas actuaciones que sirvan para definir directrices o protocolos de actuación a nivel corporativo.



**B. PROCESOS:** se agrupan aquí las acciones que sirvan para definir, implantar, evolucionar, o adaptar cualquier proceso de negocio.



**C. EQUIPAMIENTO Y APLICACIONES:** abarca todo lo relacionado con la necesidades de adquisición de equipamiento/licencias o de desarrollo de aplicaciones software.



**D. SOPORTE:** acciones destinadas a prestar un servicio de atención y ayuda al usuario (trabajadores, ciudadanía, proveedores, etc.).



**E. FORMACIÓN:** acciones cuyo objetivo sea aumentar el grado de conocimiento y/o destreza de cualquier persona que interactúe con la Junta de Andalucía.

De forma gráfica, las líneas de contingencia que se definan en este Plan pueden agruparse y representarse siguiendo el esquema que se muestra a continuación:



## **2. Plan de contingencia**

## 2. Plan de contingencia

### 2.1 Líneas de contingencia

Con la finalidad de que los distintos organismos de la Junta de Andalucía dispongan de unas pautas básicas para que puedan plantear una estrategia de continuidad de sus servicios frente a una posible nueva crisis como la vivida recientemente por la pandemia de COVID-19, en este apartado se detallan cada una de las líneas de contingencia identificadas, así como las acciones que deben llevarse a cabo para implementarlas.

Gracias a esta guía de contingencia los organismos podrán ser capaces de plantear una estrategia de continuidad de sus servicios públicos que permita reducir la probabilidad de que servicios esenciales se dejen de prestar; disminuir o eliminar el impacto de cualquier tipo de problemática que se deba enfrentar en circunstancias de dificultad; y aumentar notablemente la reputación y confianza tanto de la Ciudadanía como de sus propios Empleados en la Junta de Andalucía, como entidad capaz de sobreponerse a una potencial crisis.

Así, atendiendo a las diferentes facetas en las que se distribuían los temas planteados a los distintos organismos de la Junta de Andalucía que han participado en el desarrollo del Plan, y con el objetivo de facilitar la comprensión de las acciones identificadas, para cada línea de contingencia se ha definido:



#### Objetivos específicos

que se esperan conseguir con la implementación de dicha línea.

#### Responsables

de liderar el despliegue de la línea de contingencia y dar seguimiento a todas las acciones que se desarrollen.

#### Acciones concretas

que permitan operativizar la línea estratégica para cumplir con su objetivo.

#### Indicadores de seguimiento

con los que poder medir la efectividad de la línea de contingencia y sus acciones.

#### Dificultad de implementación

de la línea de contingencia atendiendo a su complejidad, transversalidad y recursos necesarios.

#### Preguntas del cuestionario relacionadas

para situarse dentro de la encuesta que se lanzó, y mostrar como se responde en cada medida de contingencia a las necesidades indicadas por los encuestados.

## 2.2 Líneas de contingencia de Empleado Público

Empezando por todas aquellas medidas que tienen como finalidad satisfacer las necesidades del **EMPLEADO PÚBLICO**, a continuación se plantean **6 líneas de contingencia principales que engloban un total de 20 acciones concretas.**



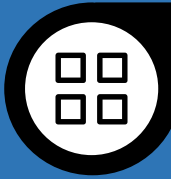
A través de la definición de estas líneas y sus acciones se pretende guiar a los organismos de la Junta de Andalucía para que consigan mejorar el entorno de trabajo y teletrabajo de todos sus integrantes, haciendo posible que estos puedan estar preparados para mantener el funcionamiento de la Administración andaluza con las menores afectaciones posibles.

Equipamiento y aplicaciones



### Implantación del puesto de teletrabajo corporativo para el empleado público de la Junta de Andalucía

Se deben establecer unas pautas comunes a nivel corporativo para homogeneizar el puesto de trabajo de los profesionales de la Junta, asegurando que todos cuenten con los medios necesarios para desempeñar sus actividades en remoto con las mismas garantías que de manera presencial.



### Implantación del puesto de teletrabajo no corporativo para el empleado público de la Junta de Andalucía

Se deben establecer unas directrices para la utilización de equipamiento personal por parte del empleado público, asegurando que cumple con las medidas de seguridad y tiene un rendimiento óptimo, ante la imposibilidad de dotar de medios corporativos para teletrabajar a la totalidad del personal.



### Elaboración de un catálogo de herramientas para el teletrabajo

Las necesidades del empleado público surgidas a raíz del teletrabajo se pueden cubrir con las herramientas de las que se dispone a nivel corporativo, para estandarizar y hacer más eficiente la utilización de los recursos en todos los niveles, así como facilitar la implantación y el mantenimiento.



### Adquisición de equipamiento hardware y software necesario para permitir el teletrabajo de los empleados públicos

Como complemento a la línea anterior, la idea es que se realice una compra centralizada de diferentes equipamientos y herramientas para cubrir parte de la demanda existente a lo largo de la Administración andaluza, aumentando así la cantidad de empleados que cuente con los medios suficientes para teletrabajar.

Soporte



### Elaboración de un modelo integral de soporte al puesto de teletrabajo incluidas sus herramientas

Para solucionar de la forma más eficaz posible las incidencias por parte de los usuarios de servicios TIC, se deben habilitar las herramientas que faciliten todo el flujo del proceso, desde el acceso y solicitud al soporte hasta el procesamiento y resolución de peticiones, agilizándolo lo más posible.

Formación



### Formación al empleado público en el uso de las herramientas de teletrabajo designadas y en seguridad del puesto

Para que todo el personal de la Junta de Andalucía aproveche las herramientas que tiene disponibles para cubrir sus necesidades de trabajo en remoto, se le deben proporcionar los recursos formativos necesarios que les ayuden a comprenderlas y saber cómo utilizarlas de manera óptima.

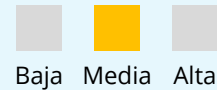
# EMPLEADO PÚBLICO

## EQUIPAMIENTO Y APLICACIONES

### Línea de contingencia

### Dificultad de implementación

**EP1.** Implantación del puesto de teletrabajo corporativo para el empleado público de la Junta de Andalucía



#### Objetivo

Proporcionar a los empleados públicos que trabajen en la modalidad de teletrabajo de un puesto de trabajo corporativo que posibilite la movilidad dentro y fuera de las sedes de la Administración de la Junta de Andalucía y que le permita realizar su trabajo de forma eficiente, eficaz y con las medidas de seguridad adecuadas.

#### Acciones a desarrollar

ACCIONES TRANSVERSALES (Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto):

**EP1A.** Elaboración de un modelo de puesto de teletrabajo corporativo con las siguientes características:

- Equipo portátil con los periféricos necesarios para el desempeño del trabajo del empleado público asignado al puesto, como cámara de vídeo, micrófono, auriculares, cable de red ethernet, y en general aquellos que sean precisos para su trabajo (lector de tarjetas, módulos de conectividad LTE,...).
- El equipo debe disponer de sistema operativo, aplicaciones y sistema antivirus/malware convenientemente actualizados. Se recomienda tener cifrado su almacenamiento local.
- El acceso remoto a ficheros y aplicaciones en su sede se debe hacer mediante la Red Privada Virtual de la Red Corporativa (VPN), con el certificado digital vigente y mediante aquellas medidas que se determinen para acceder de forma segura al dominio o espacio de trabajo común (control de acceso en el perímetro de la sede donde trabaja el empleado público y una revisión en los permisos de acceso a recursos compartidos).
- Se recomienda que los equipos corporativos destinados al teletrabajo deben sustituir los puestos de sobremesa. En ese sentido los equipos deben entregarse a cada usuario con las mismas aplicaciones instaladas, accesos a aplicaciones en red y a datos que sigan siendo necesarios respecto a los que ya tuvieran disponibles en los puestos que sustituyen.
- Analizar las necesidades de conectividad a internet de los empleados públicos para dotar a los mismos de accesos 4G y/o ampliación de bono de datos cuando fuera necesario.

ACCIONES A DESARROLLAR POR EL SERVICIO DE INFORMÁTICA del Organismo:

**EP1B.** Implantación del puesto de teletrabajo a sus empleado públicos.

#### Indicadores de seguimiento

- % de portátiles corporativos que se conectan a la red corporativa respecto al número total de puestos que acceden externamente a ella.
- % de puestos corporativos de teletrabajo que mantienen su sistema operativo actualizado.
- % de puestos corporativos de teletrabajo que mantienen su antivirus/malware actualizado.
- % de puestos corporativos de teletrabajo que han sustituido a equipos de sobremesa.

#### Preguntas del cuestionario relacionadas

- Centros Directivos: 2, 3, 6, 7, 8,
- Servicios de Informática: 2, 3, 7, 8, 14, 15, 24

# EMPLEADO PÚBLICO

## EQUIPAMIENTO Y APLICACIONES

### Línea de contingencia

**EP2.** Implantación del puesto de teletrabajo no corporativo para el empleado público de la Junta de Andalucía

### Dificultad de implementación



### Objetivo

Permitir el uso del equipamiento personal del empleado público como puesto de teletrabajo no corporativo garantizando las medidas de seguridad adecuadas en el acceso a la Red Corporativa y a los recursos TIC propios de la Junta de Andalucía.

### Acciones a desarrollar

ACCIONES TRANSVERSALES (Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto):

**EP2A.** Elaboración de un modelo de puesto de Teletrabajo no Corporativo con las siguientes características:

- Ordenador personal con sistema operativo propio del empleado público y uso de la herramienta ISL Online para el acceso remoto al equipo corporativo que está en la sede. La herramienta ISL Online garantiza la confidencialidad e integridad de la conexión. El equipo corporativo del empleado en la sede ya dispone de acceso a los ficheros y aplicaciones necesarias para realizar el trabajo.
- Analizar las necesidades de conectividad a internet de los empleados públicos para dotar a los mismos de accesos 4G y/o ampliación de bono de datos cuando fuera necesario.

ACCIONES A DESARROLLAR POR EL SERVICIO DE INFORMÁTICA del Organismo:

**EP2B.** Implantación del puesto de teletrabajo no corporativo a sus empleados públicos.

### Indicadores de seguimiento

- Número de usuarios que utilicen la solución ISL Online y porcentaje respecto al total

### Preguntas del cuestionario relacionadas

- Centros Directivos: 2, 3, 6, 7, 8,
- Servicios de Informática: 2, 3, 7, 8, 14, 15, 25

# EMPLEADO PÚBLICO

## EQUIPAMIENTO Y APLICACIONES

### Línea de contingencia

### Dificultad de implementación

**EP3.** Elaboración de un catálogo de herramientas para el teletrabajo



#### Objetivo

Elaboración de un catálogo de herramientas de teletrabajo que cubra las necesidades de los empleados públicos y que le faciliten el trabajo cuando no se encuentre en las dependencias de la Junta de Andalucía.

#### Acciones a desarrollar

ACCIONES TRANSVERSALES (Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto):

**EP3A.** Establecer un catálogo de herramientas para el teletrabajo según las siguientes necesidades a satisfacer.

Comunicación:

- Comunicaciones personales, videoconferencia, trabajo en equipo y reuniones virtuales.
- Envío y recepción de mensajes.
- Compartición de ficheros de gran tamaño.

Organización:

- Calendario personal y compartido, repositorio de contactos y gestión de citas.
- Almacenamiento en la nube de ficheros de trabajo.
- Grupos de trabajo colaborativos, foros, encuestas.
- Reserva de salas de videoconferencia de más de 6 usuarios entre otros recursos físicos y digitales.
- Elaboración de documentos mediante suite ofimática

**EP3B.** Integración de todas las herramientas con el directorio corporativo LDAP para simplificar el acceso de los empleados públicos a todas las herramientas digitales.

ACCIONES A DESARROLLAR POR EL SERVICIO DE INFORMÁTICA del Organismo:

**EP3C.** Promover el uso de las herramientas de teletrabajo corporativas frente a las comerciales.

#### Indicadores de seguimiento

- Número de accesos y usuarios registrados en las distintas herramientas
- Número de ficheros transferidos de gran tamaño
- Número de reservas realizadas
- Número de mensajes enviados

#### Preguntas del cuestionario relacionadas

- Centros Directivos: 3, 7, 8, 11, 15
- Servicios de Informática: 3, 7, 14, 18, 26, 27

# EMPLEADO PÚBLICO

## EQUIPAMIENTO Y APLICACIONES

### Línea de contingencia

**EP4.** Adquisición de equipamiento hardware y software necesario para permitir el teletrabajo de los empleados públicos

### Dificultad de implementación



### Objetivo

Debido a la escasez en algunos organismos del equipamiento necesario para el teletrabajo, se plantea una compra centralizada para permitir al empleado público ejercer sus funciones desde fuera de las dependencias de la Junta de Andalucía.

### Acciones a desarrollar

ACCIONES TRANSVERSALES (Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto):

**EP4A.** Analizar la información de las necesidades de puestos de Teletrabajo de los Organismos.

**EP4B.** Definición del equipamiento hardware y software que satisfaga las necesidades de los empleados públicos para ejercer sus funciones.

**EP4C.** Compra centralizada de equipamiento hardware y software.

ACCIONES A DESARROLLAR POR EL SERVICIO DE INFORMÁTICA del Organismo:

**EP4D.** Informar de las necesidades de puestos de teletrabajo de su organismo.

**EP4E.** Preparar los puestos de teletrabajo adquiridos para su entrega al empleado público.

### Indicadores de seguimiento

- Número de puestos de teletrabajo adquiridos

### Preguntas del cuestionario relacionadas

- Centros Directivos: 2, 3, 6, 7, 8,
- Servicios de Informática: 2, 3, 7, 8, 14, 15, 24, 25, 34, 35

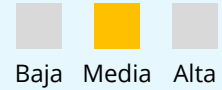
# EMPLEADO PÚBLICO

## SOPORTE

### Línea de contingencia

**EP5.** Elaboración de un modelo integral de soporte al puesto de teletrabajo incluidas sus herramientas

### Dificultad de implementación



### Objetivo

Garantizar el soporte al puesto de teletrabajo de los empleados públicos mediante una herramienta que permita el acceso y soporte técnico para solucionar las averías de dicho equipamiento; y habilitar un soporte TI que permita a los empleados públicos resolver las incidencias que tuvieran en el uso de las herramientas de teletrabajo.

### Acciones a desarrollar

ACCIONES TRANSVERSALES (Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto):

**EP5A.** Creación de un Portal que recoja toda la información necesaria para el soporte del puesto de teletrabajo de los empleados públicos incluidas las herramientas.

**EP5B.** Establecer un modelo de soporte con varios escalados que permita a los centros de atención de usuarios de los organismos escalar la incidencias que no fueran capaces de resolver en primera instancia sobre las herramientas de teletrabajo puestas a disposición de los empleados públicos.

**EP5C.** Promover el uso de la herramienta ISLOnline que permite el soporte remoto del equipamiento del puesto de teletrabajo garantizando el cifrado de la comunicación, el registro de acceso para auditorías y permitiendo el acceso a todo tipo de dispositivos (PC, móviles, tablets).

ACCIONES A DESARROLLAR POR EL SERVICIO DE INFORMÁTICA del Organismo:

**EP5D.** Adaptar sus centros de atención a usuarios al modelo de soporte de varios escalados que se defina.

### Indicadores de seguimiento

- Número de conexiones a equipos de usuarios para dar soporte con ISL Online
- Elaboración del modelo de soporte global
- Creación del Portal de soporte

### Preguntas del cuestionario relacionadas

- Centros Directivos: 2, 3, 6, 7, 8, 12,
- Servicios de Informática: 3, 6, 8, 14, 23, 24, 29, 30, 31, 33

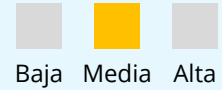
# EMPLEADO PÚBLICO

## FORMACIÓN

### Línea de contingencia

**EP6.** Formación al empleado público en el uso de las herramientas de teletrabajo designadas y en seguridad del puesto

### Dificultad de implementación



### Objetivo

Dotar al empleado público de un conocimiento en el uso de las herramientas de teletrabajo puestas a su disposición por la Junta de Andalucía, para que haga un uso efectivo y eficiente de las mismas con las medidas de seguridad adecuadas, y que le permita realizar su trabajo con las mismas garantías que tendría en su puesto de trabajo habitual.

### Acciones a desarrollar

ACCIONES TRANSVERSALES (Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto):

**EP6A.** Creación de un Portal de apoyo al empleado público donde se centralice toda la información relativa a las herramientas de teletrabajo (guías de usuario, "píldoras de formación", vídeos tutoriales,...)

**EP6B.** Concienciación en el uso de herramientas corporativas para la realización del trabajo.

ACCIONES TRANSVERSALES (Instituto Andaluz de Administración Pública):

**EP6C.** Formación online en las distintas herramientas básicas para el teletrabajo y en seguridad en el puesto en diversas modalidades.

**EP6D.** Formación específica para los equipos de Soporte TI, para que puedan dar soporte a las incidencias generadas en los puestos de teletrabajo.

### Indicadores de seguimiento

- Número de actividades de formación generadas
- Número de empleados públicos que reciben la formación

### Preguntas del cuestionario relacionadas

- Centros Directivos: 11, 12, 15, 16
- Servicios de Informática: 4, 5

## 2.3 Líneas de contingencia de Procesos de Negocio y Proyectos

Para permitir la continuidad de los servicios y procesos de negocio esenciales, que por su criticidad no se pueden dejar de prestar, así como de las herramientas que soportan dichos procesos y servicios, y que los usuarios requieren necesariamente para desempeñar sus tareas, se detallan las **4 líneas de contingencia** definidas dentro del ámbito de **PROCESOS DE NEGOCIO Y PROYECTOS**.



Dentro de estas líneas se plantean un total de **31 acciones** que, en caso de ponerse en marcha, permitirían afrontar una situación de emergencia como la sufrida debido a la COVID-19 de la mejor manera posible.

Procesos



### Revisar los procedimientos administrativos derivados de los Servicios Esenciales identificados, para adaptarlos a un modelo completamente digital

Se debe acometer un análisis de los principales servicios en los que exista una intervención obligada de la ciudadanía, y evitar que deba acudir físicamente a las instalaciones de la administración a través del impulso a la digitalización.



### Posibilitar la actuación a distancia por funcionario público habilitado en nombre de personas interesadas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la administración.

La iniciativa de funcionario público habilitado busca facilitar la prestación de servicios a la ciudadanía, permitiéndole que autorice la realización de determinados procedimientos a empleados de la administración, minimizando su necesidad de intervención en los mismos y agilizando la tramitación.

Equipamiento y aplicaciones



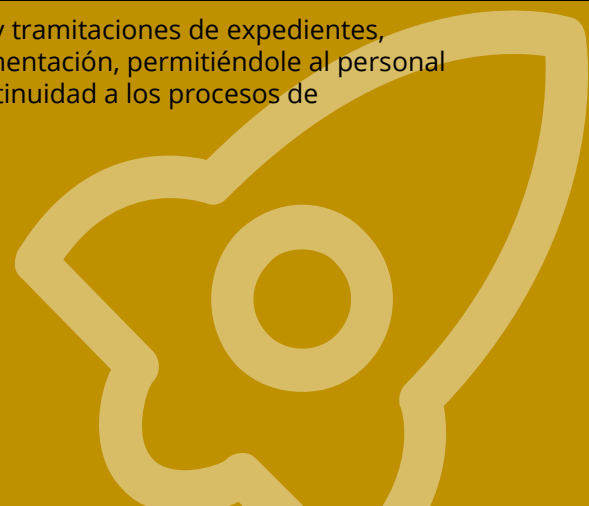
### Implantación masiva de Bandeja

Para gestionar de manera más eficaz las comunicaciones internas a lo largo de toda la Administración andaluza, se debe impulsar la implementación de esta herramienta, diseñada específicamente para facilitar la distribución de documentación electrónica y eliminar la alta dependencia del papel.



### Homogeneizar los requerimientos técnicos en la parte del usuario de todos los sistemas que la administración pone a disposición de la ciudadanía para prestar sus servicios

Evitar la dependencia del papel en procedimientos y tramitaciones de expedientes, promoviendo firmemente la digitalización de documentación, permitiéndole al personal interactuar con ficheros digitalizados y dándole continuidad a los procesos de tramitación en formato electrónico.



# PROCESOS DE NEGOCIO Y PROYECTOS

## PROCESOS

### Línea de contingencia

**PN1.** Revisar los procedimientos administrativos y los formularios derivados de los servicios esenciales identificados, para adaptarlos a lo establecido en el Decreto 622, de 27 de diciembre, de Administración Electrónica, Simplificación de Procedimientos y Organización Administrativa

### Dificultad de implementación



### Objetivo

Garantizar la continuidad de los servicios públicos evitando la presencialidad física de la ciudadanía para llevar a cabo los distintos trámites. De especial interés será la no exigencia de original o copias auténticas en la presentación y registro de la documentación, tanto presencial como a distancia.

### Acciones a desarrollar

ACCIONES TRANSVERSALES (SG para la Administración Pública y DG Estrategia digital y Gobierno Abierto)

**PN1A.** Actualizar normativa y procedimientos que requieren presentación presencial de documentos para cambiar a presentación exclusivamente telemática, en caso de sujetos obligados, o permitir presentación telemática para personas físicas.

**PN1B.** Impulsar la digitalización de la documentación presentada presencialmente en las oficinas de registro.

**PN1C.** Establecer mecanismos de conversión de documentos en papel a formato digital con el fin de agilizar la tramitación de los expedientes.

**PN1D.** Analizar las implicaciones que tendrían las medidas adoptadas desde el punto de vista de la protección de datos personales.

**PN1E.** Prestar el soporte necesario sobre herramientas y aplicaciones que permitan establecer procedimientos que puedan tramitarse telemáticamente.

ACCIONES A DESARROLLAR POR EL ORGANISMO:

**PN1F.** Identificar los procedimientos con destinatarios ciudadanía que no sean completamente telemáticos.

**PN1G.** Llevar a cabo la adaptación necesaria de procedimientos y formularios, y de herramientas y aplicaciones, para hacer uso de las plataformas tecnológicas de telematización de procedimientos y servicios, priorizando los servicios esenciales.

**PN1H.** Revisar los procedimientos donde exista entrega de documentación en papel y solicitud de originales y copias auténticas y comprobar la disponibilidad de esa información en la junta de Andalucía o en otras Administraciones Públicas a través de la Plataforma de Intermediación de Datos.

**PN1I.** Extender el uso de los tramitadores telemáticos.

**PN1J.** Implantar la cita previa de ayuda en la tramitación.

### Indicadores de seguimiento

- N° de procedimientos no telemáticos con destinatario ciudadanía, revisados y actualizados con presentación telemática y consulta a la Plataforma de Supresión de Certificados en Soporte Papel (Fuente RPS)
- N.º de documentos digitalizados en relación con los presentados 'en mano' en oficinas de registro (Fuente @Ries)
- N.º de procedimientos incluidos en cita previa de ayuda a la tramitación con atención no presencial con respecto a la presenciales
- N.º de documentos / expedientes convertidos a soporte digital en relación al número total de expedientes en tramitación en ese periodo
- N° de formularios actualizados que incluyan autorización del interesado para consultar sus datos telemáticamente, evitando la aportación de documentos

### Preguntas del cuestionario relacionadas

- Centros Directivos: 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 15
- Servicios de Informática: 36, 37, 38, 39, 40, 44

# PROCESOS DE NEGOCIO Y PROYECTOS

## PROCESOS

### Línea de contingencia

**PN2.** Posibilitar la actuación a distancia por funcionario público habilitado en nombre de personas interesadas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la administración.

### Dificultad de implementación



### Objetivo

Establecer los criterios de seguridad en las comunicaciones, verificación de la identidad del interesado, acreditación de la representación y de protección de datos personales, para poder prestar la asistencia a distancia por funcionario habilitado a las personas físicas que no disponen de medios electrónicos para relacionarse con la Administración.

### Acciones a desarrollar

ACCIONES TRANSVERSALES (SG para la Administración Pública, DG Estrategia Digital y Gobierno Abierto e IAAP)

**PN2A.** Establecer criterios de verificación de la identidad del interesado y de la acreditación de la representación para hacer uso del funcionario habilitado a distancia (por teléfono y/o video llamada) y de protocolos de actuación, seguridad, confidencialidad y protección de datos personales.

**PN2B.** Establecer un marco legal que posibilite la atención a distancia del funcionario habilitado mediante llamada telefónica o videollamada grabada a la persona física interesada.

**PN2C.** Integrar el sistema de acreditación remota de la identidad y de medio de consentimiento utilizado por el interesado con la aplicación AsisTE.

**PN2D.** Formar a los funcionarios habilitados para la asistencia.

**PN2E.** Publicar material de autoformación para la ciudadanía.

ACCIONES A DESARROLLAR POR EL ORGANISMO

**PN2F.** Identificar los datos susceptibles de servir de preguntas de seguridad o los mecanismos para la identificación a distancia por teléfono o videollamada.

**PN2G.** Integrar los sistemas de tramitación de los procedimientos dirigidos a la ciudadanía con la aplicación AsisTE.

**PN2H.** Incluir el servicio de asistencia por funcionario habilitado con la opción de atención telefónica y por videollamada como tipos de atención en la aplicación de cita previa de las oficinas de registro y de ayuda en la tramitación, para asistencia por funcionario habilitado.

### Indicadores de seguimiento

- N.º de atenciones a distancia por funcionario público habilitado en relación con Nº de atenciones presenciales por funcionario público habilitado en la aplicación de cita previa
- N.º de presentaciones realizadas a través de AsisTE por tipo de atención en la aplicación de cita previa
- N.º de Consultas realizadas a Carpeta Ciudadana desde AsisTE por tipo de atención en la aplicación de cita previa
- N.º de notificaciones recogidas por comparecencia a través de funcionario habilitado por tipo de atención en la aplicación de cita previa

### Preguntas del cuestionario relacionadas

- Centros Directivos: 1, 2, 3, 4, 5, 15
- Servicios de Informática: 22, 36, 37, 39, 40, 44

# PROCESOS DE NEGOCIO Y PROYECTOS

## PROCESOS

### Línea de contingencia

### Dificultad de implementación

**PN3.** Implantación masiva de BandeJA



### Objetivo

Facilitar el reparto de comunicaciones electrónicas dentro de cada centro directivo y en toda la Junta de Andalucía.

### Acciones a desarrollar

ACCIONES TRANSVERSALES (DG Estrategia digital y Gobierno Abierto, SG para la Administración Pública e IAAP):

**PN3A.** Elaborar guías de uso e implantar la plataforma BandeJA en todo el ámbito de la Junta de Andalucía que deba hacer uso de ella.

**PN3B.** Publicar la orden de comunicaciones electrónicas.

**PN3C.** Establecer los criterios y requisitos técnicos de conversión de documentos en soporte papel a digital para su anexo en BandeJA.

ACCIONES A DESARROLLAR POR EL ORGANISMO:

**PN3D.** Establecer circuitos de documentación en papel y su incorporación a BandeJA como documentos anexos.

**PN3E.** Definir roles y permisos de acceso y de consulta que garanticen confidencialidad y privacidad de la documentación remitida por BandeJA, previo a la implantación del sistema.

**PN3F.** Implantar de forma protocolizada la plataforma en cada centro.

**PN3G.** Realizar sesiones de formación online de uso de la plataforma.

### Indicadores de seguimiento

- Número de comunicaciones repartidas
- Número de acciones de difusión
- Número de sesiones formativas

### Preguntas del cuestionario relacionadas

- Centros Directivos: 1, 2, 3, 8, 15
- Servicios de Informática: 36, 37, 38, 39, 40, 44

# PROCESOS DE NEGOCIO Y PROYECTOS

## EQUIPAMIENTO Y APLICACIONES

### Línea de contingencia

**PN4.** Homogeneizar los requerimientos técnicos en la parte del usuario de todos los sistemas que la administración pone a disposición de la ciudadanía para prestar sus servicios

### Dificultad de implementación



### Objetivo

Facilitar la interacción de la ciudadanía con la administración a través de medios digitales.

### Acciones a desarrollar

ACCIONES TRANSVERSALES (DG Estrategia digital y Gobierno Abierto):

**PN4A.** Hacer un inventario de sistemas y servicios e identificar los requisitos técnicos.

**PN4B.** Acordar el estándar de relación con la Junta de Andalucía en lo que respecta a estos requisitos.

**PN4C.** Establecer un mecanismo de validación para los sistemas que se ponen en marcha (checklist).

**PN4D.** Establecer un Plan de Trabajo en cada organismo para la adecuación de sus sistemas.

ACCIONES A DESARROLLAR POR EL ORGANISMO:

**PN4E.** Colaborar en la creación del inventario de sistemas y servicios e identificación de requisitos técnicos.

**PN4F.** Ejecutar el Plan de Trabajo para la adecuación de los sistemas en base al estándar establecido.

### Indicadores de seguimiento

- % de sistemas que cumplen con los requisitos establecidos

### Preguntas del cuestionario relacionadas

- Centros Directivos: 1, 2, 3, 7, 8, 15
- Servicios de Informática: 36, 37, 40, 41, 44

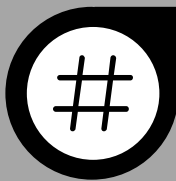
## 2.4 Líneas de contingencia de Atención a la Ciudadanía

En el ámbito de **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA** se plantean **6 líneas de contingencia**, desgranadas a su vez en un total de **33 acciones** que permitirán que la Junta de Andalucía mantenga una interacción óptima con la ciudadanía.



La comunicación y los canales habilitados para relacionarse con los ciudadanos son cruciales para poder continuar prestándoles servicios o mantenerlos informados, en especial, ante situaciones críticas.

Organización



### Coordinar la publicación de la información ofrecida a la ciudadanía a través de medios digitales

Una emergencia genera gran incertidumbre, con lo cual es muy importante la transparencia y el acceso a la información más necesaria. Poder acceder a ella desde un espacio único, facilitaría esta labor y permitiría llegar a más personas.



### Revisar el dimensionamiento de los equipos dedicados a la atención a la ciudadanía

Ante la posibilidad de revivir una situación de confinamiento, se debe hacer un esfuerzo por estimar de la manera más exacta posible los recursos humanos necesarios para atender a la ciudadanía adecuadamente, y prepararse para dotarse de ellos rápido en caso de requerirlos, antes de verse desbordados.

Equipamiento y aplicaciones



### Extender el uso del certificado digital en empleados públicos y ciudadanía, ampliando las alternativas viables de los sistemas de identificación y firma en las plataformas y oficinas virtuales

El certificado digital se entiende como la herramienta de identificación y firma digital más cómoda y segura para la realización de todo tipo de trámites y acceso a plataformas virtuales de la Administración pública, facilitando las interacciones del usuario con las diferentes organismos con los que se relaciona.

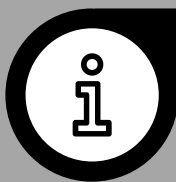
Soporte



### Establecer un procedimiento coordinado de atención a la ciudadanía basado en un sistema de cita previa y con capacidad para atender a distancia

Con el sistema de cita previa que se pondrá en marcha, se le puede ofrecer a la ciudadanía una mayor calidad en el servicio, pues la interacción para cualquier trámite se hace desde un único portal, evitando desplazamientos innecesarios.

Formación



### Llevar a cabo acciones de formación a la ciudadanía en materias necesarias para su relación con la administración a través de medios digitales

Para ayudar a la ciudadanía a afrontar la digitalización de la Administración, se deben realizar acciones que refuercen sus competencias en ese sentido, garantizando que utilicen cada vez más los medios digitales a su disposición, y reduciendo su necesidad y dependencia de servicios de atención y soporte.



### Llevar a cabo acciones de formación a empleados públicos en materias necesarias para mejorar la relación con la ciudadanía a través de medios digitales

Por su parte, el empleado público requiere elevar sus habilidades digitales, para adoptar rápidamente los cambios en las herramientas disponibles, y garantizar que pueda ofrecerle un servicio eficaz y seguro a la ciudadanía con estos medios.

# ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

## ORGANIZACIÓN

### Línea de contingencia

### Dificultad de implementación

**AC1.** Coordinar la publicación de la información ofrecida a la ciudadanía a través de medios digitales



### Objetivo

Ofrecer a la ciudadanía información de utilidad a través de canales digitales debidamente coordinados y evitando la enorme dispersión de plataformas y perfiles que existen actualmente.

### Acciones a desarrollar

ACCIONES TRANSVERSALES (SG para la Administración Pública y DG Estrategia digital y Gobierno Abierto)

**AC1A.** Elaborar un Plan de Comunicación a través de medios digitales y procedimientos que permitan su implantación.

**AC1B.** Estandarizar la información a comunicar a la ciudadanía cuando se pone en marcha un nuevo servicio.

**AC1C.** Difundir el uso del Catálogo de Procedimientos y Servicios así como de la Presentación Electrónica General y de Carpeta Ciudadana, y determinar el lugar más visible de las páginas web para colocar sus accesos directos.

**AC1D.** Hacer llegar esta información a los servicios de atención a la ciudadanía.

**AC1E.** Establecer los mecanismos de coordinación y seguimiento de la actividad de comunicación.

**AC1F.** Dar a conocer las distintas medidas en toda la Junta de Andalucía de manera que se garantice su cumplimiento.

ACCIONES A DESARROLLAR POR EL ORGANISMO:

**AC1G.** Emplear los mecanismos de comunicación establecidos en el Plan.

**AC1H.** Generar la información correspondiente para los distintos servicios de atención.

### Indicadores de seguimiento

- Nº. de altas servicios inscritos en el Registro de Procedimientos y Servicios
- % de servicios que se ponen en marcha cumpliendo con el estándar definido

### Preguntas del cuestionario relacionadas

- Centros Directivos: 2, 4, 5, 13, 14, 15
- Servicios de Informática: 10, 44

# ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

## ORGANIZACIÓN

### Línea de contingencia

### Dificultad de implementación

**AC2.** Revisar el dimensionamiento de los equipos dedicados a la atención a la ciudadanía



### Objetivo

Mejorar la capacidad de respuesta ante una situación que provoque una mayor demanda de atención a través de canales digitales y garantizar la prestación de los servicios presenciales que pasarían a prestarse en remoto, tanto los que prestan servicio habitualmente por medios digitales como los que atienden servicios presenciales y que se tendrían que reubicar ante una contingencia.

### Acciones a desarrollar

ACCIONES TRANSVERSALES (SG para la Administración Pública):

**AC2A.** Definir y aplicar un procedimiento de estudio y validación de soluciones tecnológicas que permitan la automatización de respuestas y mejoren la eficiencia.

**AC2B.** Trabajar en la unificación de los canales de atención.

ACCIONES A DESARROLLAR POR EL ORGANISMO:

**AC2C.** Analizar la información disponible sobre capacidad de respuesta y canales de atención.

**AC2D.** Incorporar soluciones tecnológicas que permitan la automatización de respuestas y mejoren la eficiencia siguiendo el procedimiento definido.

**AC2E.** Mejorar la dotación de recursos dedicados a los servicios de atención a la ciudadanía, contemplando la reubicación de personal que presta servicio presencial.

### Indicadores de seguimiento

- N.º de equipos adaptados/n.º de equipos totales (diferenciar canales digitales vs reubicación de servicios presenciales)
- N.º de horas de operador activas
- Duración media de las llamadas
- Tasas de abandono
- N.º de respuestas automatizadas
- N.º de solicitudes atendidas de forma automatizada
- Tiempo de respuesta en relación al número de peticiones recibidas
- Plazo de espera para obtener una cita en relación con el n.º de citas solicitadas

### Preguntas del cuestionario relacionadas

- Centros Directivos: 2, 4, 5, 13, 14, 15
- Servicios de Informática: 10, 44

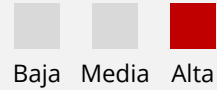
# ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

## EQUIPAMIENTO Y APLICACIONES

### Línea de contingencia

**AC3.** Extender el uso del certificado digital en empleados públicos y ciudadanía, ampliando las alternativas viables de los sistemas de identificación y firma en las plataformas y oficinas virtuales

### Dificultad de implementación



### Objetivo

- Evitar que la no disponibilidad de certificado digital suponga una limitación de los empleados públicos en el ejercicio de sus funciones y una barrera para la relación de la ciudadanía con la Administración a través de medios digitales.
- Facilitar la identificación y firma por medios digitales, multiplicando los sistemas para ello en todos y cada uno de los tramitadores y oficinas virtuales.
- Promover la implantación de los sistemas de identificación y firma que menos requisitos tecnológicos requieran a la ciudadanía.

### Acciones a desarrollar

ACCIONES TRANSVERSALES (SG para la Administración Pública y DG Estrategia digital y Gobierno Abierto)  
**AC3A.** Promover la obtención del certificado digital para personas físicas entre empleados públicos  
**AC3B.** Estudiar alternativas viables al uso del certificado digital (validadas con FNMT).  
**AC3C.** Incrementar el número de registradores de certificado digital de persona física y de administradores del sistema CLAVE en las oficinas de registro.  
**AC3D.** Generar contenidos formativos relacionados con la obtención, instalación y uso del certificado.

#### ACCIONES A DESARROLLAR POR EL ORGANISMO:

**AC3E.** Garantizar que cada empleado público disponga de su certificado digital personal.  
**AC3F.** Implantar las alternativas viables al uso del certificado digital (validadas con FNMT) que se hayan identificado.  
**AC3G.** Incrementar el número de registradores de certificado digital de persona física y de administradores del sistema CLAVE en las oficinas de registro.

### Indicadores de seguimiento

- % de empleados públicos con certificado digital personal (desagregados por Consejerías, sexo y grupos de edad)
- N.º oficinas que tienen servicio de identificación y firma para obtención de certificado digital y para clave en relación con N.º oficinas de registro (Desagregadas por provincias y por tipos de sistema: certificado digital y clave)
- N.º de citas atendidas para obtención de certificado digital (%) con respecto al total de citas atendidas para otros todos los servicios
- N.º de citas atendidas para obtención de clave (%) con respecto al al total de citas atendidas para otros todos los servicios
- % de ciudadanos andaluces con capacidad de identificarse mediante Cl@ve (certificado, PIN 24H, Cl@ve permanente...)
- N.º de personas usuarias formadas.

### Preguntas del cuestionario relacionadas

- Centros Directivos: 1, 2, 4, 5, 13, 14, 15
- Servicios de Informática: 22, 37, 39, 40, 44

# ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

## SOPORTE

### Línea de contingencia

**AC4.** Establecer un procedimiento coordinado de atención a la ciudadanía basado en un sistema de cita previa y con capacidad para atender a distancia

### Dificultad de implementación



### Objetivo

Mejorar la calidad del servicio de atención a la ciudadanía, facilitar su interacción a través de un punto de información unificado, reducir la necesidad de desplazamientos y evitar cualquier desatención. Garantizar homogeneidad y continuidad de la atención con independencia del canal utilizado por el ciudadano

### Acciones a desarrollar

ACCIONES TRANSVERSALES (SG para la Administración Pública)

**AC4A.** Implantar los procedimientos y mecanismos de coordinación con las distintas Uds. Administrativas.

**AC4B.** Desarrollar las herramientas necesarias y proponer alternativas para el periodo transitorio.

**AC4C.** Integrar en Circuit a los empleados públicos responsables de la At. a la ciudadanía.

**AC4D.** Generar contenidos formativos relacionados con el procedimiento de atención para empleados públicos y para ciudadanía.

### Indicadores de seguimiento

- N.º de Uds. Administrativas con atención específica integradas en el sistema y número de procedimientos atendidos por áreas de actividad.
- % de empleados públicos integrados en Circuit.
- % de procedimientos atendidos por dos o tres canales (presencial, telefónico y/o videollamadas)
- N.º de consultas telefónicas y/o por videollamadas atendidas en relación con las presenciales.

### Preguntas del cuestionario relacionadas

- Centros Directivos: 2, 4, 5, 13, 14, 15
- Servicios de Informática: 10, 44

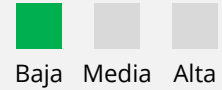
# ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

## FORMACIÓN

### Línea de contingencia

**AC5.** Llevar a cabo acciones de concienciación y formación a la ciudadanía en aquellas materias que sean necesarias para su relación con la administración a través de medios digitales.

### Dificultad de implementación



### Objetivo

Mejorar el nivel de competencia digital de la ciudadanía para garantizar una relación segura y eficaz con la administración a través de medios digitales y minimizar el riesgo de saturación de determinados servicios.

### Acciones a desarrollar

ACCIONES TRANSVERSALES (SG para la Administración Pública y DG Estrategia digital y Gobierno Abierto)

**AC5A.** Plan de formación y concienciación orientado a la ciudadanía. La generación del Plan requiere que previamente se faciliten, en función de las distintas líneas de contingencia, las necesidades de concienciación y formación detectadas.

**AC5B.** Establecer mecanismos de coordinación que permitan el máximo aprovechamiento de los medios y recursos a disposición de la ciudadanía para lograr el objetivo de la medida.

**AC5C.** Centralizar las acciones y contenidos formativos en el portal de formación de la ciudadanía.

ACCIONES A DESARROLLAR POR EL ORGANISMO:

**AC5D.** Identificar posibles necesidades formativas de la ciudadanía en el ámbito TIC.

### Indicadores de seguimiento

- N.º de iniciativas que han requerido de alguna medida de formación TIC a la ciudadanía.
- N.º de jornadas / cursos impartidos y número de participantes.
- N.º de personas formadas (con desagregación por perfil si fuera posible).

### Preguntas del cuestionario relacionadas

- Centros Directivos: 2, 5, 13, 14, 15
- Servicios de Informática: 4, 5, 44

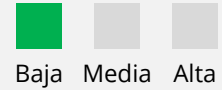
# ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

## FORMACIÓN

### Línea de contingencia

**AC6.** Llevar a cabo acciones de formación a empleados públicos en aquellas materias que sean necesarias para mejorar la relación con la ciudadanía a través de medios digitales.

### Dificultad de implementación



### Objetivo

Mejorar el nivel de competencia digital de los empleados públicos para garantizar una relación segura y eficaz con la ciudadanía a través de medios digitales.

### Acciones a desarrollar

ACCIONES TRANSVERSALES (IAAP y DG Estrategia digital y Gobierno Abierto)

**AC6A.** Identificar necesidades de formación en competencias digitales y atención a la ciudadanía entre los empleados públicos.

**AC6B.** Diseñar acciones y contenidos formativos adaptados a las necesidades de los empleados públicos.

**AC6C.** Impartir jornadas, talleres, cursos...

**AC6D.** Establecer un estándar formativo por cada servicio que se ponga en marcha.

ACCIONES A DESARROLLAR POR EL ORGANISMO:

**AC6E.** Identificar necesidades de formación en competencias digitales y atención a la ciudadanía entre los empleados públicos.

### Indicadores de seguimiento

- N.º de jornadas / cursos impartidos en competencias digitales y atención a la ciudadanía y número de participantes.
- N.º de personas formadas (con desagregación por perfil si fuera posible).

### Preguntas del cuestionario relacionadas

- Centros Directivos: 2, 5, 13, 14, 15
- Servicios de Informática: 4, 5, 44

## 2.5 Líneas de contingencia de Gobernanza

Habiendo identificado los riesgos más importantes que se podrían producir en caso de un rebrote de COVID-19 (o una situación de características similares), se plantea a continuación **1 línea de contingencia** alrededor del ámbito de **GOBERNANZA**, con la que por medio de sus **7 acciones** se busca aprovechar la experiencia que se ha tenido con la crisis recientemente vivida y, considerando los riesgos que se podrían producir, plantear medidas concretas que permitan mitigarlos.



### Seguimiento del Plan de Contingencia TIC en el marco de la Comisión interdepartamental de Coordinación y Racionalización Administrativa (CICRA)

Designar un grupo multidisciplinar de respuesta a la crisis con un mando claro, para tener una visión global de la Junta de Andalucía, entender el impacto de la crisis y coordinar los esfuerzos necesarios a través de equipos específicos.



# GOBERNANZA

## ORGANIZACIÓN

### Línea de contingencia

**G1.** Seguimiento del Plan de Contingencia TIC en el marco de la Comisión interdepartamental de Coordinación y Racionalización Administrativa (CICRA\*)

### Dificultad de implementación



### Objetivo

Establecer un grupo de liderazgo con una estructura clara de responsabilidades, funciones y procedimientos; que siga unas directrices homogéneas para la Junta de Andalucía; sea capaz de movilizarse y tomar decisiones rápidamente; se asegure de la ejecución de actividades y dé soporte a las mismas, ante la posibilidad de que se produzca una nueva crisis, mitigando su impacto.

### Acciones a desarrollar

ACCIONES TRANSVERSALES (DG Estrategia digital y Gobierno Abierto, SG de Administración Pública e IAAP)

**G1A.** Acuerdo de Consejo de Gobierno de aprobación del Plan de Contingencia TIC, que contendrá la previsión de encomendar esta tarea de seguimiento a la CICRA.

**G1B.** Convocar a la CICRA para:

- Presentación del Plan
- La constitución del Grupo de trabajo determinando su composición. Artículo 5.4 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre
- La Presidencia, previo acuerdo de la Comisión, podrá crear los grupos de trabajo que considere precisos para el estudio, elaboración y desarrollo de proyectos concretos.

**G1C.** Presentar informes de seguimiento de las medidas contenidas en el Plan con la periodicidad acordada en la constitución del grupo.

**G1D.** Comunicación y colaboración, cuando alguna de las medidas acordadas estén relacionadas con sus competencias, a los órganos previstos para la gestión de la crisis cuando se encuentren activados:

- Los órganos previstos en el Plan Territorial de Emergencias de Andalucía, aprobado por Acuerdo de 22 de noviembre 2011, del Consejo de Gobierno, en el marco de la Ley 2/2002, de 11 de noviembre, de Emergencias de Andalucía.
- Los órganos previstos en el Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, coordinación de alertas, impulso de la telematización, reactivación del sector cultural y flexibilización en diversos ámbitos ante la situación generada por el coronavirus (COVID-19).

**G1E.** Elevar la necesidad de adopción de medidas específicas, que pudieran resultar nuevas y no contenidas en el plan.

**G1F.** Difusión y Puesta en marcha de buenas prácticas.

**G1G.** Relaciones con otras CCAA.

### Indicadores de seguimiento

- Nº objetivos acordados
- Número de medidas aprobadas e impulsadas por el CICRA y grado de ejecución de las mismas
- Valoración de los resultados obtenidos en cada una de las medidas implementadas
- Número de comunicaciones realizadas por semana
- Nº de vulnerabilidades detectadas
- Nº de acciones identificadas para salvaguardar las vulnerabilidades encontradas en cada organismo

### Preguntas del cuestionario relacionadas

- Centros Directivos: 1, 6, 9, 10
- Servicios de Informática: 7, 43, 45

\*Regulada en el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, a través de un grupo de trabajo específico.

## 2.6 Resumen de líneas de contingencia

A continuación se presentan a modo de recapitulación, todas las líneas de contingencia agrupadas por su respectivo ámbito, y se muestra el número de acciones totales propuestas tanto a nivel transversal como para ser llevadas a cabo por cada uno de los organismos, teniendo en cuenta la dificultad de implantación que lleva asociada.

### EMPLEADO PÚBLICO

Línea de contingencia	DGEDGA	Informática	IAAP	Dificultad
<b>Equipamiento y Aplicaciones</b>				
<a href="#">EP1. Implantación del puesto de teletrabajo corporativo para el empleado público de la Junta de Andalucía</a>	EP1A	EP1B		Media
<a href="#">EP2. Implantación del puesto de teletrabajo no corporativo para el empleado público de la Junta de Andalucía</a>	EP2A	EP2B		Media
<a href="#">EP3. Elaboración de un catálogo de herramientas para el teletrabajo</a>	EP3A EP3B	EP3C		Baja
<a href="#">EP4. Adquisición de equipamiento hardware y software necesario para permitir el teletrabajo de los empleados públicos</a>	EP4A EP4B EP4C	EP4D EP4E		Alta
<b>Soporte</b>				
<a href="#">EP5. Elaboración de un modelo integral de soporte al puesto de teletrabajo incluidas sus herramientas</a>	EP5A EP5B EP5C	EP5D		Media
<b>Formación</b>				
<a href="#">EP6. Formación al empleado público en el uso de las herramientas de teletrabajo designadas y en seguridad del puesto</a>	EP6A EP6B		EP6C EP6D	Baja

 Baja

 Media

 Alta

## PROCESOS DE NEGOCIO Y PROYECTOS

Línea de contingencia	SGAP	DGEDGA	Orga-nismo	IAAP	Dificultad
-----------------------	------	--------	------------	------	------------

### Procesos

[PN1. Revisar los procedimientos administrativos derivados de los Servicios Esenciales identificados, para adaptarlos a un modelo completamente digital](#)

PN1A	PN1A	PN1F
PN1B	PN1B	PN1G
PN1C	PN1C	PN1H
PN1D	PN1D	PN1I
PN1E	PN1E	PN1J



[PN2. Implantar la actuación por funcionario público habilitado en nombre de personas interesadas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la administración, tanto presencial como a distancia](#)

PN2A	PN2A	PN2F	PN2A
PN2B	PN2B	PN2G	PN2B
PN2C	PN2C	PN2H	PN2C
PN2D	PN2D		PN2D
PN2E	PN2E		PN2E



### Equipamiento y aplicaciones

[PN3. Implantación masiva de Bandeja](#)

PN3A	PN3A	PN3D	PN3A
PN3B	PN3B	PN3E	PN3B
PN3C	PN3C	PN3F	PN3C
		PN3G	



[PN4. Homogeneizar los requerimientos técnicos en la parte del usuario de todos los sistemas que la administración pone a disposición de la ciudadanía para prestar sus servicios](#)

PN4A	PN4E
PN4B	PN4F
PN4C	
PN4D	



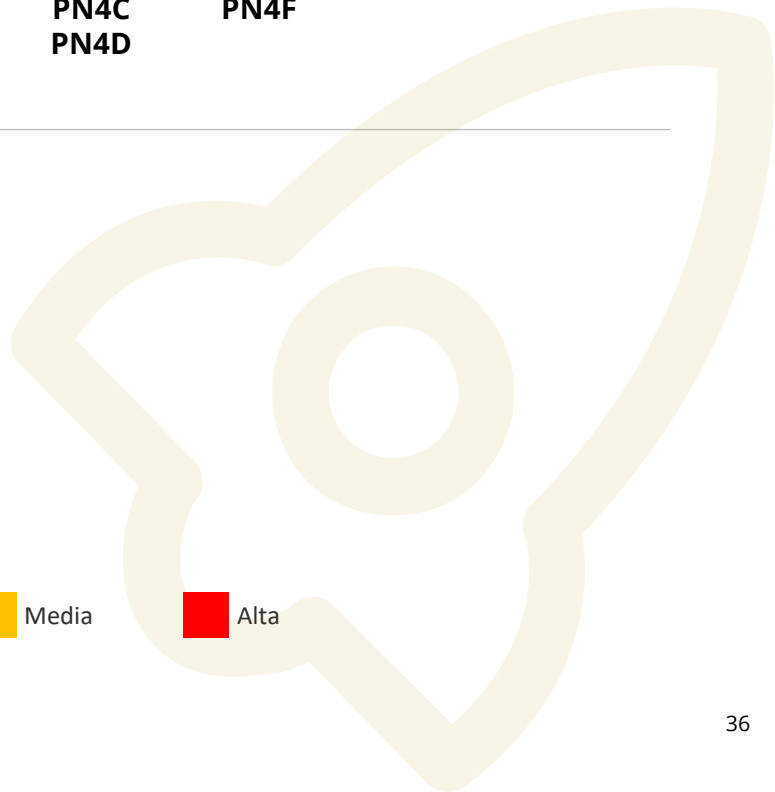
Baja



Media



Alta



## ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Línea de contingencia	SGAP	DGEDGA	Orga- mismo	IAAP	Dificultad
<b>Organización</b>					
<a href="#">AC1. Coordinar la publicación de la información ofrecida a la ciudadanía a través de medios digitales</a>	AC1A	AC1A			
	AC1B	AC1B			
	AC1C	AC1C	AC1G		Media
	AC1D	AC1D	AC1H		
	AC1E	AC1E			
	AC1F	AC1F			
<a href="#">AC2. Revisar el dimensionamiento de los equipos dedicados a la atención a la ciudadanía</a>	AC2A		AC2C		Media
	AC2B		AC2D		
			AC2E		
<b>Equipamiento y Aplicaciones</b>					
<a href="#">AC3. Extender el uso del certificado digital en empleados públicos y ciudadanía, ampliando las alternativas viables de los sistemas de identificación y firma en las plataformas y oficinas virtuales</a>	AC3A	AC3A	AC3E		Alta
	AC3B	AC3B	AC3F		
	AC3C	AC3C	AC3G		
	AC3D	AC3D			
<b>Soporte</b>					
<a href="#">AC4. Establecer un procedimiento coordinado de atención a la ciudadanía basado en un sistema de cita previa y con capacidad para atender a distancia</a>	AC4A				Baja
	AC4B				
	AC4C				
	AC4D				
<b>Formación</b>					
<a href="#">AC5. Llevar a cabo acciones de formación a la ciudadanía en aquellas materias que sean necesarias para su relación con la administración a través de medios digitales</a>	AC5A	AC5A	AC5D		Baja
	AC5B	AC5B			
	AC5C	AC5C			
<a href="#">AC6. Llevar a cabo acciones de formación a empleados públicos en aquellas materias que sean necesarias para mejorar la relación con la ciudadanía a través de medios digitales</a>		AC6A	AC6E	AC6A	Baja
		AC6B		AC6B	
		AC6C		AC6C	
		AC6D		AC6D	



Baja



Media



Alta

## GOBERNANZA

Línea de contingencia	SGAP	DGEDGA	Dificultad
-----------------------	------	--------	------------

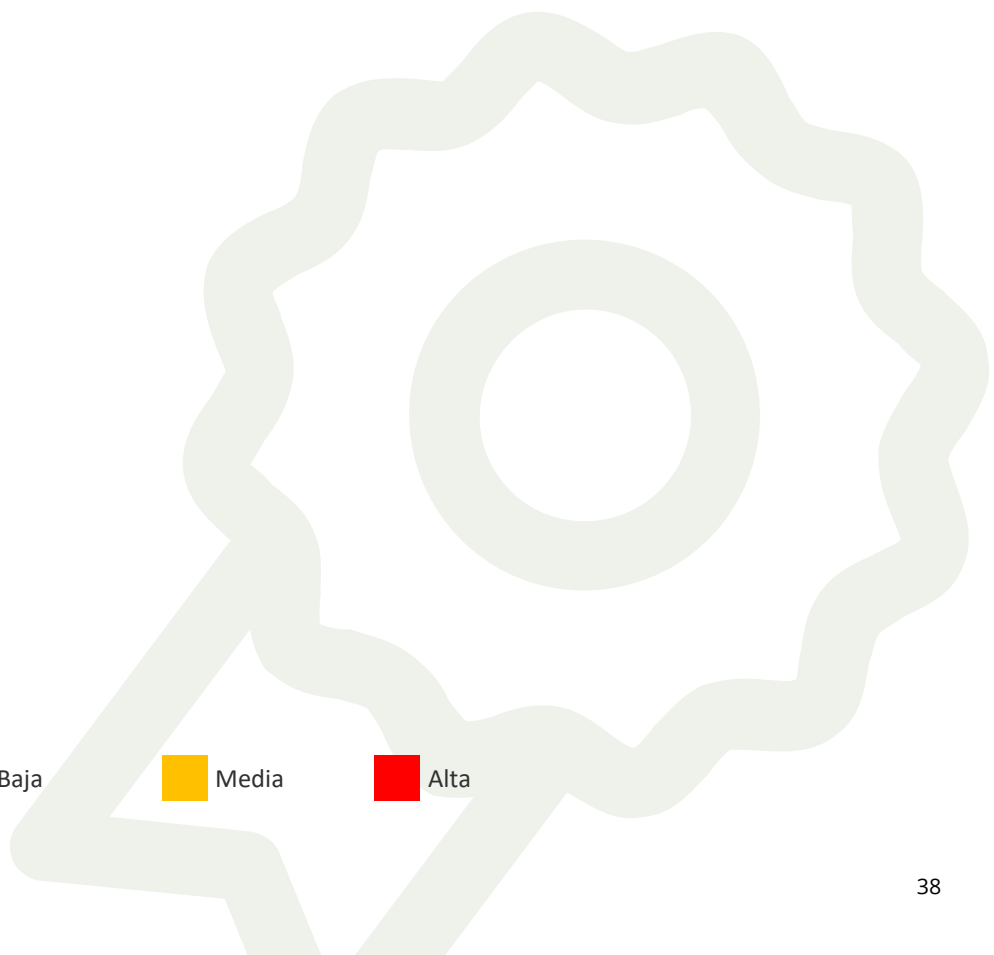
### Organización

[G1. Seguimiento del Plan de Contingencia TIC en el marco de la Comisión interdepartamental de Coordinación y Racionalización Administrativa \(CICRA\)](#)

G1A	G1B	G1A	G1B
G1C	G1D	G1C	G1D
G1E	G1F	G1E	G1F
G1G		G1G	



■ Baja
 ■ Media
 ■ Alta



## **3. Conclusiones**

### 3. Conclusiones

Gracias a las contribuciones y el conocimiento que han aportado todos los Centros Directivos, Agencias, Consejos y Servicios de Informática de la Junta de Andalucía, se han conseguido  **sintetizar en un documento, con una visión integral y transversal**, las principales líneas de contingencia a desarrollar durante las próximas semanas y meses. La meta es **prepararse de la mejor forma posible** para afrontar lo que está por venir, en particular llevando a cabo las acciones necesarias para habilitar el **teletrabajo y potenciar el uso en general de la tecnología en la organización**, entendiendo estos dos puntos como elementos críticos para el desempeño de los servicios de la Junta de Andalucía.

Sin embargo, el éxito de las medidas propuestas en este Plan dependerá del esfuerzo que realicen todos y cada uno de los organismos para adaptar estas líneas de trabajo y acciones a su contexto específico. Ante el panorama que se avecina, en el que predomina la incertidumbre, será crucial que se trabaje de manera coordinada, ágil, y que cada profesional se involucre en la implementación del Plan, con el objetivo común de mantener los Servicios Públicos de la organización.

#### ¿Y qué deben hacer los organismos para afrontar los grandes desafíos que se presenten?

Encontrar estabilidad rápido y sumar esfuerzos por la necesidad de dar respuesta a la situación, aprovechando este contexto para generar soluciones innovadoras.

Tomar decisiones rápidas, valientes y eficaces, puesto que no hay tiempo para buscar soluciones complejas.

Definir un futuro alentador y viable para la organización, que involucre a todas las partes interesadas.

Visualizar un horizonte futuro para establecer confianza y estabilidad en todo el ecosistema.

Construir soluciones alineadas con el propósito y las actividades principales de la organización.

#### ¿Y que necesita cada organismo para lograrlo?

El apoyo del liderazgo de la Junta de Andalucía, para facilitar la adopción de las actividades de continuidad.

La asignación de los recursos necesarios para crear, implementar, ejecutar y mantener la continuidad de las actividades en caso de crisis.

La compatibilidad de la infraestructura de TI con los servicios esenciales, para garantizar que se cumplen los requisitos del negocio.

La disponibilidad de una estructura adecuada para mantener y regular la funcionalidad y el control en la gestión de la continuidad.

La comprensión de que la continuidad del servicio público no debe considerarse una actividad de un solo grupo o persona, es una responsabilidad conjunta de la organización



Junta de Andalucía