



*Una manera de hacer Europa*



# BUENAS PRÁCTICAS

## Actuaciones Cofinanciadas

ADQUISICION DE DISPOSITIVOS DE INFORMÁTICA Y  
COMUNICACIONES PARA HACER FRENTE A LA PANDEMIA  
COVID19

Agencia Digital

# Programa Operativo de Madrid

Año 2020

**Fondo Europeo de Desarrollo Regional**



## ADQUISICION DE DISPOSITIVOS DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES PARA HACER FRENTE A LA PANDEMIA COVID19

La actuación consiste en la adquisición de dispositivos de informática y comunicaciones para hacer frente a la pandemia Covid-19, con objeto de asegurar la continuidad de los servicios a los ciudadanos de forma eficaz, así como el desarrollo de servicios como los bots, que consisten en un software que permite automatizar la comunicación con los usuarios, ofreciendo ayuda inmediata para resolver dudas frecuentes y derivando solo las preguntas más específicas a un operador humano, pero también a través de asistentes virtuales, que a través de una tecnología todavía más compleja, tratan de buscar solución a cualquier problema que pueda plantear el usuario.

En concreto, se trata de la compra de los dispositivos informáticos necesarios en todas las consejerías de la comunidad de Madrid (portátiles, móviles, impresoras y escáneres), para poder teletrabajar y dotar a la administración, para poder llevar a cabo una gestión moderna, ágil eficiente y de calidad. Con ello se pudo asegurar la atención al ciudadano y se facilitó la conectividad y el trabajo a distancia, mejorando así la calidad de los servicios que se prestaron a la ciudadanía, a la hora de llevar a cabo aquellos trámites y gestiones on line.

Asimismo, se adecuó el puesto de trabajo digital de las personas empleadas en la comunidad de Madrid, consiguiendo ganar agilidad en la gestión, no solo en estos momentos donde era tan necesario, sino también incremento la agilidad futura. Por otra parte, el cierre de oficinas públicas supuso que las peticiones de información a los ciudadanos se canalizaran vía teléfono y vía web, lo que hizo necesario habilitar servicios como bots y asistentes virtuales que ayudasen a disminuir los tiempos y la congestión de llamadas.

Dicha actuación tiene un coste elegible de 6.397.272€, todos ellos financiados directamente por el FEDER, y beneficia a cerca de 8.000 trabajadores de la CM.



Se considera una buena práctica porque cumple con los siguientes criterios:

1. El papel del FEDER en la actuación ha sido convenientemente difundido entre los beneficiarios, beneficiarios potenciales y el público en general

A través de las placas que se colocaron en todas las consejerías afectadas.



Cartel cofinanciación fondo FEDER de "La adquisición de dispositivos de informática y comunicaciones para hacer frente a la pandemia Covid-19", ubicado en las Consejerías de la CM.





Carteles ubicados en las Consejerías de la Comunidad de Madrid

Así mismo, la Agencia Digital realiza la difusión de la cofinanciación de sus actuaciones con el Fondo Europeo de desarrollo regional FEDER a través de su página web



Detalle bandera y logo FEDER en sitio web de Madrid digital donde se refiere a este proyecto

## 2.- La actuación incorpora elementos innovadores.

La relevancia y el aspecto innovador en este proyecto radica en avanzar en la e-administración y el fomento del teletrabajo favoreciendo con ello, la conciliación familiar, para que los empleados públicos de la CM puedan seguir prestando servicios de calidad de forma eficaz, así como el desarrollo de servicios como bots y asistentes virtuales que facilitan y mejoran la atención al ciudadano. La consecución de este objetivo se ha visto impulsado por el impacto de la pandemia.

Además, esta actuación va a suponer un ahorro energético al hacer todos los trámites de manera digital.

### 3.- Adecuación de los resultados obtenidos a los objetivos previstos.

Los objetivos que la Agencia Digital y en último extremo la Comunidad de Madrid tenían al poner en marcha esta actuación, eran como ya se ha dicho, avanzar en la digitalización de la administración de la CM, mediante el fomento del teletrabajo para que los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid, pudieran seguir prestando sus servicios al ciudadano de forma eficaz.

Esta actuación ha supuesto que, a través de las dotaciones efectuadas se haya digitalizado el puesto de trabajo del empleado público para continuar prestando servicio a los ciudadanos, facilitando la continuidad de su trabajo en modalidad no presencial, consiguiendo así dar servicio a la ciudadanía y que no se viesen limitados sus trámites con la Administración.

Por ello, con la puesta en marcha de esta actuación se consiguen los objetivos perseguidos, porque se ha logrado por una parte dar servicio a la ciudadanía en este tiempo de pandemia gracias al teletrabajo, pero también el acceso del empleado público a la red corporativa de la Comunidad de Madrid.

Con esta inversión, se ha conseguido convertir a la administración regional en un elemento tractor del impulso tecnológico, garantizando una administración pública inteligente, sostenible e innovadora.

### 4.- Contribución a la resolución de un problema o debilidad detectada en el ámbito de ejecución.

Una de las debilidades que se comprobó en el momento inicial de la pandemia fue la deficiencia estructural que existía en la administración de la Comunidad de Madrid para ofrecer servicios de calidad a todos los administrados

Consciente de esta necesidad de mejorar, la Comunidad de Madrid decidió dar un impulso sustancial a la mejora de su digitalización, mediante la dotación de infraestructuras que pudiesen facilitar el teletrabajo de sus empleados públicos, en un momento de máxima necesidad, debido a la crisis sanitaria provocada por el coronavirus, pero también asegurar la prestación de servicio a la ciudadanía con los mismos estándares de calidad que cuando se hacía de manera presencial.

Catalizado por la pandemia, esto se ha conseguido, implantándose el teletrabajo de forma generalizada, dejando abierta la posibilidad de que los ciudadanos puedan interactuar con la administración, en momentos en los que era de tanta necesidad.

### 5.- Alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigida.

Como se ha indicado, lo que se pretendía era que los servicios que la administración de la Comunidad de Madrid presta a su ciudadanía, no se viesen mermados por la situación de pandemia y para ello con esta actuación no solo se ha conseguido que esto fuese así, si no también que se ha aumentado la utilización de los servicios que se prestan a través de la e-administración.

Por tanto, la población atendida por esta actuación es toda la de la Comunidad de Madrid, que ha comprobado como la digitalización de la Administración ha conseguido que no se interrumpa la relación entre la ciudadanía y la administración, y ha visto además que se han agilizado todas sus gestiones.

#### 6.- Consideración de los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y no discriminación, así como responsabilidad social y sostenibilidad ambiental.

Esta actuación favorece a todas las personas con independencia de su género, edad, condición social y discapacidad. El porcentaje de mujeres trabajadoras en la administración de la CM respecto de hombres es del 70%, y el porcentaje de mujeres respecto de hombres en el total de la población de la Comunidad de Madrid es del 52 %, por tanto, la implantación de la modalidad de teletrabajo, beneficia más al colectivo femenino, optimizando con ello, la gestión de los recursos humanos en materia de igualdad y conciliación de la vida laboral y personal.

Esta práctica supone un beneficio para todas las personas con discapacidad, ya que supone la eliminación de barreras para las personas de este colectivo, al evitar desplazamientos. Para otros colectivos vulnerables, esta forma de trabajar y de realizar los trámites con la administración, tiene un impacto positivo al salvaguardar su identidad según la expresión de género libremente manifestada.

Asimismo, ha contribuido a la sostenibilidad ambiental porque ha conseguido reducir de manera significativa el consumo de papel, al automatizar el acceso a la red institucional y la gestión de procesos online. Además, ha tenido un impacto muy positivo sobre la contaminación que se produce en las grandes urbes, al evitar los desplazamientos tanto del propio personal de la administración regional, como de los administrados, contribuyendo así, de una manera muy significativa, a la reducción de gases de efecto invernadero.

#### 7.- Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública.

Esta operación tiene complementariedades con otras actuaciones puestas en marcha por la Comunidad de Madrid, con la ayuda del FEDER, para hacer frente a la crisis derivada de la pandemia originada por la COVID 19. El Hospital Zental, declarado de extraordinaria urgencia y excepcional interés público, se le ha dotado con equipamientos de alta tecnología para ser capaz de atender situaciones de máxima emergencia sanitaria.

Presenta también sinergias con otras actuaciones encaminadas también a amortiguar los efectos derivados de la pandemia, como la adquisición de los medios y equipos de protección individual para los profesionales sanitarios, la adquisición del equipamiento necesario para la puesta en marcha del hospital IFEMA COVID-19, la contratación de los servicios necesarios para el funcionamiento de los hoteles medicalizados y todo aquello necesario para la atención de los pacientes durante la pandemia por COVID-19.



*Una manera de hacer Europa*



# BUENAS PRÁCTICAS

## Actuaciones Cofinanciadas

**Fondo Europeo de Desarrollo Regional**