

PROGRAMA 280A

GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL. MECANISMO DE RECUPERACIÓN Y RESILIENCIA

1. DESCRIPCIÓN

Este Programa se ejecuta por los órganos adscritos a la Subsecretaría del Ministerio de Trabajo y Economía Social (MITES).

Siguiendo las Recomendaciones de la Unión Europea, el programa 280A se enmarca, junto a otras actuaciones de distintos programas presupuestarios, en el Plan de Digitalización de los Servicios de Empleo, el cual está orientado a priorizar aquellas medidas, en el ámbito de los servicios de empleo, que ayuden a mitigar las repercusiones socioeconómicas de la COVID-19, a reactivar la economía y a reanudar el crecimiento. Pretende implantar un nuevo modelo de actuación orientado a una prestación de servicios de calidad con la mira puesta en las personas y la sostenibilidad, el refuerzo de la protección por desempleo y a las inversiones orientadas a la transición ecológica y digital, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Para ello, el Plan se ha articulado en torno a dos tipos de ejes:

- verticales, dirigidos a mejorar los servicios que se prestan a la ciudadanía, mediante nuevas aplicaciones informáticas que faciliten la puesta en marcha de las políticas de reincorporación al mercado laboral de las personas desempleadas o la mejora en la gestión de los expedientes de regulación de empleo;
- horizontales, que contemplan las medidas transversales necesarias para prestar esos servicios, dotando de herramientas y equipos adecuados a la propia Administración para poder acometer las reformas.

De este Programa presupuestario, sustentado en las recomendaciones UE 2019-2020 n.º 2020.2.1-2 y 2020.3.3., está previsto que se ejecuten 12,8 millones de euros en el ejercicio 2021.

2. ACTIVIDADES

A continuación, se detallan las actividades que se incluyen en el programa presupuestario 280A y que entran dentro del ámbito de la actividad competencial horizontal de la Subsecretaría del MITES:

1. Servicios públicos digitales de empleo

- Plan integral de modernización y mejora de los sistemas de información de atención a los ciudadanos españoles en materia laboral en las Consejerías de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en el Exterior, atendiendo sus procedimientos y necesidades específicas, así como su integración con las herramientas informáticas de los Servicios Centrales.
- Proveer servicios públicos digitales adaptados a las nuevas tecnologías en el MITES, mediante la reingeniería y simplificación de los procedimientos (requisito previo a la transformación digital), entendida como una fórmula para conseguir la mejora de los procesos a través de una revisión completa de la forma en que se realizan, partiendo del modelo actual hacia otro modelo que suponga un mejor desarrollo con mayor eficacia, menos costes y mayor aporte de información a la gestión y a la toma de decisiones.

2. Infraestructuras y seguridad

- Renovación integral del CPD principal y el de respaldo del MITES para dar servicio al puesto de trabajo digital y a las mejoras de los sistemas de prestaciones. Esto se abordará mediante mejoras en los sistemas de seguridad estructural, sistema eléctrico, sistemas de refrigeración, sistemas de protección contra incendios, sistemas de videovigilancia y sistemas de monitorización, consiguiendo con ello infraestructuras más robustas.
- Renovación integral de la electrónica de red que proporciona el acceso a usuarios en varios edificios del MITES ubicados de Madrid, debido a su obsolescencia.

3. Puesto de trabajo digital

- Desarrollar el puesto de trabajo digital en los Servicios Centrales del MITES debido a la implementación del teletrabajo en la Administración derivado de la crisis sanitaria. Se trata de dotar de los medios necesarios para que el personal pueda realizar sus funciones sin detrimento alguno en la calidad del servicio que se presta.

4. Apps móviles, inteligencia artificial y satisfacción ciudadana

- Mejora de la satisfacción del usuario en el uso de servicios públicos digitales. La Sede Electrónica, que da cobertura a más de cuarenta procedimientos, fue diseñada hace más de diez años por lo que está obsoleta. Necesita una completa renovación tecnológica centrada tanto en el Área del Ciudadano como en el Área Gestora, mediante una nueva interfaz que cuente con un cuadro de mando estadístico y un Área privada en donde desde un punto único se pueda gestionar todos los expedientes y notificaciones de una misma persona o empresa.
- Introducción de herramientas de IA para complementar la atención de los centros de atención a ciudadanos y empresas, mediante la implementación de robots conversacionales o máquinas automatizadas inteligentes para realizar la transformación digital en el servicio a la ciudadanía. Ello es necesario debido al incremento exponencial del número de solicitudes y de los requerimientos de información, como consecuencia de la pandemia.
- Robotización de los procedimientos de *backoffice* mediante soluciones de inteligencia artificial, automatizando actividades repetitivas sin necesidad de modificar el mapa de sistemas existente y precisando el conocimiento estructurado en unas reglas que trabajan sobre la capa de presentación. La necesidad de estos procedimientos se ha puesto de manifiesto tras el desbordamiento de solicitudes de ERTEs derivados de la situación provocada por el COVID-19 y tiene su origen en la escasez de recursos propios y la gran carga manual de muchos procesos.

3. OBJETIVOS E INDICADORES DE SEGUIMIENTO

OBJETIVO/ACTIVIDAD
1. Servicios públicos digitales de empleo.

INDICADORES	2021
	Ejecución Prevista
1. De resultados: 01 Adquisición de equipos Consejerías (%) 02 Procedimientos digitalizados en las Consejerías (%)	100 20

OBJETIVO/ACTIVIDAD
2. Infraestructura y seguridad.

INDICADORES	2021
	Ejecución Prevista
1. De resultados: 01 Red electrónica renovada (%)	100

OBJETIVO/ACTIVIDAD
3. Puesto de trabajo digital.

INDICADORES	2021
	Ejecución Prevista
1. De resultados: 01 Personal con capacidad de teletrabajar que puede prestar servicios no presencialmente (%)	60

OBJETIVO/ACTIVIDAD	
4. Apps móviles, inteligencia artificial y satisfacción ciudadana	
INDICADORES	2021
	Ejecución Prevista
1. De resultados: 01 Adquisición de robots para procedimientos de backoffice	2