



4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

463. Preguntas para respuesta escrita

PE/000030-02

Contestación de la Junta de Castilla y León a la pregunta para respuesta escrita formulada por el Procurador D. Juan Luis Cepa Álvarez, relativa a fallos informáticos en el centro de salud de Ciudad Rodrigo, publicada en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 16, de 17 de mayo de 2022.

PRESIDENCIA

De conformidad con el artículo 64 del Reglamento de las Cortes de Castilla y León, se ordena la publicación de las contestaciones de la Junta de Castilla y León a las preguntas para respuesta escrita PE/000002, PE/000003, PE/000016 a PE/000027, PE/000029 a PE/000033, PE/000035 a PE/000038, PE/000040 a PE/000073, PE/000080 a PE/000082, PE/000085 a PE/000092, PE/000094 y PE/000095, publicadas en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León. En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 21 de junio de 2022.

EL PRESIDENTE DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN,
Fdo.: Carlos Pollán Fernández.

Contestación a la Pregunta Escrita PE/1100030 formulada por D. Juan Luis Cepa Álvarez, Procurador perteneciente al Grupo Parlamentario Socialista de las Cortes de Castilla y León, relativa a fallos informáticos en el centro de salud de Ciudad Rodrigo.

En respuesta a la pregunta formulada, hay que tener en cuenta que las nuevas tecnologías, como en todos los ámbitos de la vida en las sociedades modernas, indudablemente facilitan y agilizan la gestión del Sistema Público de Salud de Castilla y León, pero también presentan en ocasiones fallos técnicos que acarrearán dificultades en todos los niveles del sistema y que se tratan de solventar con la mayor rapidez posible por parte de los técnicos competentes.

En primer lugar, cabe indicar que las causas de los dos fallos informáticos sufridos en el Centro de Salud de Ciudad Rodrigo a los que se hace referencia en la formulación de los antecedentes de la pregunta, son radicalmente distintas, aunque las consecuencias hayan sido aparentemente similares.

Mientras que, en el incidente de “hace tres meses” según la formulación de la pregunta, la causa fue un error humano por el que alguien en el propio centro realizó un cruce de cables de comunicaciones provocando una calda general de las comunicaciones del centro hasta que el error fue detectado y subsanado, la incidencia de comunicaciones del día 30 de marzo, se comunicó por parte del Centro de Atención de Usuarios de Sacyl en un primer momento al proveedor de servicios de telecomunicaciones de la Administración de la Comunidad de Castilla y León (Telefónica de España, S.A.U.) que, desde su Centro de Gestión, verificó que las comunicaciones



con el centro eran correctas, y diagnosticó como causa de la incidencia un problema en la conectividad en la red de comunicaciones interna del centro de salud que impedía que parte de los usuarios tuviesen acceso a los servicios de la red IP sanitaria.

Para la resolución de dicha incidencia, desde dicho Centro de Gestión, en contacto telefónico con el personal de mantenimiento de que se dispone en el centro, se dieron instrucciones para el apagado y encendido ordenado de los equipos de comunicaciones (conmutadores de red), como primera medida ante un posible bloqueo del equipamiento, y a la vista de que, tras estas medidas, los puestos no recuperaban servicio, por parte del personal de informática de Sacyl se procedió al remplazo del equipo afectado por los equipos de repuesto previstos en el almacén en la ciudad de Salamanca.

Lamentablemente no se consiguió restaurar el servicio con el nuevo equipo y las distintas pruebas no consiguieron identificar la causa raíz de la incidencia por lo que, dado el impacto de la incidencia y, ante la dificultad para identificar la causa, se procedió a la intervención de personal técnico especialista de Sacyl que, descartados los problemas de hardware, procede a la laboriosa revisión, uno por uno, de todos los cables de conexión del armario de comunicaciones, teniendo en cuenta que el número de conexiones presentes en el armario de un centro de las dimensiones del referido es tan elevado que resulta compleja la localización de este tipo de incidencias.

Este laborioso trabajo permitió la identificación, en la mañana del viernes 1 de abril, de un cable desconectado de la red dentro del propio armario, afectando a parte del equipamiento del centro, por lo que, una vez reconectado el cable, el servicio quedó restablecido de forma inmediata.

Por tanto, si bien ha sido un caso muy excepcional en relación con los tiempos de resolución habituales ante incidencias en los centros de atención primaria de la Comunidad, y sin perjuicio de que la Gerencia Regional de Salud haya llevado a cabo una revisión del procedimiento de registro y atención de incidencias para reducir tiempos de tramitación, se han aplicado un conjunto de medidas para evitar que se puedan producir situaciones similares en el futuro en el Centro de Salud de Ciudad Rodrigo, en concreto:

- Revisión del estado de todo el equipamiento del centro.
- Revisión in situ del estado de cableado y conexionado de los equipos de comunicaciones.
- Revisión de medidas de seguridad en el control de acceso físico a los armarios de comunicaciones.

Valladolid, 6 de junio de 2022.

EL CONSEJERO,

Fdo.: Alejandro Vázquez Ramos.