



### 4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

#### 463. Preguntas para respuesta escrita

**PE/010760-03** *Contestación de la Junta de Castilla y León a la pregunta para respuesta escrita formulada por los Procuradores D. José Luis Aceves Galindo, D. José Francisco Martín Martínez y D. Óscar Álvarez Domínguez, relativa a fallo informático del pasado 4 de diciembre de 2018 que bloqueó áreas de contabilidad y empleo de la Junta de Castilla y León, publicada en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 504, de 21 de diciembre de 2018.*

#### 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/010675, PE/010751 a PE/010756, PE/010758, PE/010760, PE/010761, PE/010769, PE/010773, PE/010775, PE/010779, PE/010782 a PE/010786, PE/010868 a PE/010928, PE/010930 a PE/010945, PE/010948 a PE/010962, PE/010964, PE/010965, PE/010967 a PE/010979, PE/010981, PE/010983 a PE/011015, PE/011017, PE/011020, PE/011021, PE/011023, PE/011048, PE/011051, PE/011075, PE/011076, PE/011079 a PE/011082, PE/011090 a PE/011094, PE/011096 a PE/011099, PE/011131, PE/011147, PE/011180 y PE/011202, publicadas en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 13 de marzo de 2019.

P. D. EL SECRETARIO GENERAL-LETRADO MAYOR,  
Fdo.: Carlos Ortega Santiago

Contestación a la Pregunta con respuesta Escrita P.E./0910760, formulada por los Procuradores D. José Luis Aceves Galindo, D. José Francisco Martín Martínez y D. Óscar Álvarez Domínguez, pertenecientes al Grupo Parlamentario Socialista, relativa a "fallo informático del pasado 4 de diciembre de 2018 que bloqueó áreas de contabilidad y empleo de la Junta de Castilla y León".

Recabada información de las Consejerías de Economía y Hacienda, Empleo y Fomento y Medio Ambiente respecto a la cuestión planteada en el asunto de referencia, tengo el honor de comunicar a V.E. la información aportada por dichas Consejerías en los ANEXOS que a continuación se relacionan:

- ANEXO I: Consejería de Economía y Hacienda
- ANEXO II: Consejería de Empleo
- ANEXO III: Consejería de Fomento y Medio Ambiente

Valladolid, 21 de febrero de 2019.

EL CONSEJERO DE LA PRESIDENCIA,  
Fdo.: José A. de Santiago-Juárez López.



## ANEXO I

### CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

#### **P.E./0910760**

En contestación a la pregunta con respuesta escrita señalada, en relación con los aplicativos informáticos que son competencia de esta Consejería, se comunica lo siguiente:

#### **¿Qué repercusiones ha tenido en el funcionamiento de los servicios?**

La caída de los servidores supuso la imposibilidad de utilización de gran parte de las aplicaciones informáticas de la Consejería durante el periodo afectado. Consultadas las Direcciones Generales, la principal repercusión en el funcionamiento de los servicios ha sido la del retraso en la carga de información a los días posteriores.

Por lo que respecta a las repercusiones en los ciudadanos, cabe señalar que al verse afectada la operatoria de la atención al público de la Caja General de Depósitos, se derivó esta gestión al Servicio Territorial de Hacienda o a la oficina virtual, por lo que no se produjo ninguna incidencia digna de mención.

#### **¿Se han producido pérdidas de información? ¿En qué programas y servicios?**

De la información recabada en los diferentes Centros Directivos, se confirma que a día de hoy no se ha reseñado ninguna pérdida de información.

En el caso de los aplicativos SICCAL y DUERO, los sistemas de seguridad que están implementados (copias de seguridad, sistemas de vigilancia...) han permitido la recuperación de los datos y la custodia de los documentos pendientes, y en consecuencia que no se haya perdido ningún dato como consecuencia del fallo producido en el hardware.

Adicionalmente, en otras aplicaciones, y una vez identificados a través de los registros informáticos las posibles anotaciones afectadas, se han realizado las acciones pertinentes para la recuperación de la totalidad de información, como los documentos extraídos desde el Depósito de Originales Electrónicos (DOE).

#### **¿Cómo va a solucionar las posibles repercusiones de falta de tramitación por parte de la ciudadanía ante la terminación de plazos marcados de cualquier tipo?**

En estos casos se ha informado de la situación a los administrados, y se han realizado las pertinentes ampliaciones de plazo en aplicación de la normativa vigente, garantizándose los derechos de los ciudadanos relacionados con los plazos en la entrega de documentación.

Por otro lado, la Consejera de Economía y Hacienda, haciendo uso de las facultades previstas en el artículo 6.3 de la Orden EYH/1090/2018, de 8 de octubre, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio económico de 2018 y las de apertura del ejercicio 2019, en relación con la contabilidad de gastos públicos, amplió el



plazo de tramitación de los documentos contables en el mismo número de días en los que el Sistema de Información Contable de Castilla y León (SICCAL) no estuvo operativo para los usuarios, por lo que la ciudadanía no sufrió ningún tipo de repercusión como consecuencia del fallo informático.

## ANEXO II

### CONSEJERÍA DE EMPLEO

#### **P.E./0910760**

En contestación a las cuestiones que se plantean la pregunta de referencia se informa que, en cuanto afecta a la Consejería de Empleo, el fallo informático no afectó a la tramitación de ningún procedimiento o línea de ayudas, convocatorias, ni finalización de plazos, habiéndose restaurado en los días siguientes al del fallo, la totalidad de los datos, reconstruyéndose todos los trámites y procesos informáticos; precisando sólo recuperar once Comunicaciones de Apertura de Centros de Trabajo que requirieron volver a completar la información.

Asimismo, todas las incidencias surgidas en las aplicaciones del Servicio Público de Empleo de Castilla y León (ECYL) fueron solventadas durante los días siguientes, sin ocasionar perjuicio alguno para los usuarios del mismo, acometiendo las siguientes actuaciones:

#### **1.- Reanudación cruces con otros sistemas.**

A lo largo del día 10 de diciembre del pasado 2018, se fueron reestableciendo los cruces con el Servicio Público de Empleo estatal (SEPE), En este sentido se recuperaron todos los pendientes desde el fallo del pasado día 4 de diciembre, relativos a:

- Prestaciones.
- Contratos (Proceso de Cobertura.)
- Formación Fundación Tripartita.
- Sistema Nacional de Garantía Juvenil.
- Restantes Servicios Públicos de Empleo.

#### **2.- Renovación de demandas de oficio.**

Se ha llevado a cabo una renovación de demandas de oficio. El día 11 de diciembre fueron renovadas las demandas de todos los demandantes que debían renovar durante el fallo informático.

#### **3.- Inscripciones con efecto retroactivo.**

Para todos aquellos casos en que se tenía constancia de los intentos de inscripción, éstas se reanudaron desde el momento del restablecimiento del sistema y se hicieron los cambios oportunos para que la fecha de efectos de las mismas fueran las correctas.



En el caso de traslados de demandas “en baja” también se hicieron las correcciones necesarias para retrotraer sus efectos.

#### **4.– Propuestas de inscripción en el sistema nacional de garantía juvenil.**

Las oficinas de empleo efectuaron las inscripciones, con efectos retroactivos, de aquellas no mecanizadas durante el fallo del sistema

#### **5.– Acreditaciones de las búsquedas activas de empleo (bae).**

Las oficinas de empleo volvieron a mecanizarlas una vez volvió a estar disponible el sistema.

#### **6.– Restablecimiento app y oficina electrónica del ECYL.**

Se detectaron mínimos casos de pérdida del PIN de acceso al sistema (demandantes que realizaron alguna gestión en las horas inmediatamente anteriores al fallo) y se dio solución para todos ellos.

#### **7.– Gestión de ofertas de empleo.**

Desde el día 10/12/2018 se reanudó la gestión de ofertas de empleo con alguna excepción que se realizó posteriormente relativa a: ofertas registradas en las horas inmediatamente anteriores al fallo, y variaciones en ofertas de fechas anteriores pero con cambios de “estado” o de gestión en las horas previas.

#### **8.– Datos recuperados.**

Demandas y Ofertas, Servicios e Itinerarios, recuperando todos los anteriores al día 4 de diciembre de 2018 y todos los datos comunes SISPE mecanizados en las horas inmediatamente anteriores al fallo del sistema de almacenamiento.

## **ANEXO III**

### **CONSEJERÍA DE FOMENTO Y MEDIO AMBIENTE**

#### **P.E./0910760**

En lo que se refiere al ámbito competencial de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, en relación con el fallo informático ocurrido el pasado 4 de diciembre de 2018, se informa que el análisis de los técnicos del Servicio de Infraestructuras Informáticas y Servicio Corporativos, conjuntamente con los del fabricante, Hewlett Packard Enterprise (HPE), concluyó que el problema consistía en una avería simultánea y múltiple en los metadatos de configuración de varios discos del sistema principal de almacenamiento de datos de EUM1 (HPE EVA 8400) que alberga los datos de dichas aplicaciones.

Concretamente, fallaron dos discos en dos procesos consecutivos internos de la propia cabina que produjo un copiado o “contagio” erróneo de los metadatos e impidió el arranque y la reconstrucción de toda la cabina. Es una circunstancia de fuerza mayor con una probabilidad muy baja de ocurrencia. De este modo, las controladoras



redundantes de la cabina no pudieron arrancar y, al no poder acceder a los datos, algunas aplicaciones y procedimientos quedaron inoperativos.

El día 4 de diciembre a las 10:28 horas, una vez detectado este fallo y evaluada su gravedad, se procedió a abrir la incidencia con el fabricante del equipo, HPE, que destinó inmediatamente un técnico especialista al edificio EUM-1 y comenzó el proceso de reparación. Este proceso se vino realizando ininterrumpidamente desde las 11:37 horas del día 4, con la implicación de seis técnicos del Servicio de Infraestructuras Informáticas y Servicio Corporativos, cuatro de los cuales estuvieron trabajando en la madrugada del día 5. A las 06:00 h del día 5 se unió al equipo otro técnico especialista del fabricante que elevó el nivel de asistencia del 1 al 3 de soporte, que implica involucrar efectivos y actuaciones desde EEUU, y finalmente el fallo de la infraestructura quedó reparado en la tarde del día 5 de diciembre.

La rigurosa política de salvaguarda que se realiza en los sistemas informáticos de la Junta de Castilla y León permitió a lo largo de los siguientes días 5, 6 y 7 de diciembre la restauración de las copias de seguridad disponibles y, con ello, del 100 % de los datos. Asimismo, los trámites y procesos realizados en la mañana del día 4 de diciembre, entre la hora de la última copia de seguridad y la paralización de los sistemas, pudieron ser reconstruidos posteriormente.

La reparación realizada en la forma señalada está incluida en el contrato de mantenimiento formalizado por la Junta de Castilla y León con los fabricantes de los principales sistemas que componen la infraestructura informática de soporte a los procesos de la Administración, por lo que no se puede imputar ningún coste añadido como resultado de la reparación de la incidencia. Por su parte, la dedicación de los técnicos del Servicio de Infraestructuras Informáticas y Servicio Corporativos que trabajaron en su reparación y en la minimización de las consecuencias, ha tenido su correspondiente compensación horaria de conformidad con lo establecido por el Convenio Colectivo para el personal laboral vigente.

En cualquier caso, para tratar de evitar futuras incidencias de este tipo se están arbitrando en este momento las medidas necesarias para la migración de los sistemas de información residentes en EUM1 al nuevo CPD corporativo y la posterior puesta en marcha sistemas de muy alta tolerancia a fallos, sin perjuicio de que pueda realizarse un análisis más exhaustivo para establecer las conclusiones y próximos pasos para realizar mejoras que aumenten la calidad, la eficiencia y la efectividad de los servicios de TI de la Junta de Castilla y León.