

Zaragoza, 13 de marzo de 2020

Estimado cliente:

En los últimos días, estamos viendo cómo aumenta el nivel de alarma y de preocupación por la propagación y contagio de un nuevo virus, el COVID-19.

Actuando con anticipación y como medida preventiva, en esPublico, desde el comienzo de esta semana, activamos el Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio, que contempla el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, con el objetivo de garantizar el correcto y pleno funcionamiento de nuestros servicios.

La medida ha supuesto pasar a una opción de teletrabajo de todo el equipo que compone la plantilla de esPublico, para preservar la salud de nuestros empleados, evitando contagios colectivos y situaciones de cuarentena, lo que, a su vez, nos permite garantizar la prestación de todos nuestros servicios con absoluta normalidad.

Por todo lo expuesto, queremos transmitirle un mensaje de total tranquilidad en cuanto al correcto funcionamiento de nuestras plataformas de contenido y tecnológicas así como de los equipos de atención al cliente y soporte, que se han reforzado y continúan operando con absoluta normalidad.

La plataforma tecnológica GESTIONA puede ayudarles al desarrollo e implantación de medidas excepcionales para evitar la propagación del virus. Entre ellas, recomendar a todos los ciudadanos el uso de la Sede Electrónica para reducir la atención presencial y favorecer las medidas de teletrabajo para reducir la presencia de empleados en los centros de trabajo, a través de las diversas funcionalidades que Gestiona pone a su disposición, como esFirma (firma con pin en la nube), módulos de interoperabilidad, etc. La solución es accesible desde cualquier punto de conexión con acceso a Internet, por lo que sus funcionalidades quedan garantizadas, sin que ello suponga reducir sus niveles de seguridad habituales.

Igualmente, le indicamos que el Servicio de Atención al Cliente (976 300 110) continuará atendiendo con normalidad todo tipo de llamadas, incluidas las que pudieran proceder de teléfonos particulares.

Además, aquellos clientes que tienen contratado el Servicio de Mejora Continua, pueden ponerse en contacto con su GESTOR PERSONAL por los canales habituales y a través de las nuevas herramientas de videoconferencia que ya se han habilitado para continuar con las actividades planificadas y, principalmente, para apoyarles en todo aquello que puedan requerir.

Dada la situación excepcional que estamos viviendo y la gravedad de la misma, es momento de actuar con responsabilidad, profesionalidad y generosidad. Por ello, nos ponemos a su entera disposición para todo aquello en lo que pudiera necesitarnos, más allá de lo que es nuestro cometido habitual.

Estamos convencidos que todos juntos vamos a superar esta situación. Con el profundo deseo de que pronto esté todo bajo control y los daños sean los menores posibles, reciba un afectuoso y cordial saludo.

Dirección General  
esPublico