



L'Ajuntament presenta l'estratègia tecnològica que ha permès mantenir els serveis públics i el teletreball dels seus empleats durant la crisi sanitària

20/05/2020

La tercera tinenta d'alcaldia ha presentat avui l'informe "Transició Digital i Teletreball a l'Ajuntament de Barcelona durant la crisi de la Covid-19" on es recull l'estratègia tecnològica que el consistori ha desenvolupat per garantir els serveis municipals i el teletreball dels seus empleats

La crisi sanitària ha suposat una digitalització forçosa de l'activitat municipal que ajudarà a establir les bases per a la definició d'un nou concepte de lloc de treball al consistori

Les actuacions realitzades han permès disposar d'un entorn de treball a distància amb 9.741 usuaris i usuàries i 1.785 ordinadors portàtils corporatius en funcionament

La tercera tinenta d'alcaldia d'Agenda 2030, Transició Digital, Esports i Coordinació Territorial i Metropolitana de l'Ajuntament de Barcelona, **Laia Bonet**, ha presentat aquest matí a la comissió del Consell Municipal de Presidència, Drets de ciutadania, Participació, Seguretat i Prevenció l'informe "**Transició Digital i Teletreball a l'Ajuntament de Barcelona durant la crisi de la Covid-19**". Un document que recull l'estratègia tecnològica que el consistori ha desenvolupat per poder seguir exercint les seves funcions davant els reptes que ha plantejat la crisi sanitària provocada per la Covid-19.

Durant la seva intervenció, la tinenta d'alcaldia ha volgut destacar l'oportunitat que presenta aquesta crisi de "repensar com podem treballar d'una altra manera a partir d'ara". "La crisi ens ha forçat a fer un salt en l'ús de les eines digitals, però ara l'hem de saber aprofitar per consolidar realment una nova organització del treball" ha afegit Bonet. Respecte al procés de desconfinament i al repte d'adaptar-se a una nova normalitat, la tinenta ha remarcat la necessitat de "saber utilitzar la digitalització que ara ens ha servit per sobreviure per ser més eficients en les noves etapes que encarem".

L'estratègia tecnològica de resposta presentada ha estat enfocada en ajudar a la gestió i desenvolupament dels següents pilars essencials:

- **Garantir la prestació dels serveis essencials i imprescindibles per a la ciutadania**, vetllant perquè els professionals municipals disposin d'eines de lloc de treball i teletreball.
- **Donar cobertura a la resposta sanitària mitjançant plans de contingència**, proveint les eines necessàries i dissenyant els protocols de continuïtat dels sistemes d'informació.
- **Reforçar l'atenció a la ciutadania**, flexibilitzant la tramitació i garantint la disponibilitat i l'ús de l'Oficina Virtual de Tràmits, el telèfon gratuït 010 i les xarxes socials municipals.
- **Donar continuïtat als altres serveis públics que presta l'Ajuntament**, garantint que tots els serveis no essencials es puguin continuar desenvolupant en modalitat de teletreball.

Un cop decretat l'estat d'alarma, l'**Institut Municipal d'Informàtica (IMI)** va elaborar i posar en marxa un Pla de Contingència amb un seguit de mesures per poder garantir, als empleats i empleades de l'Ajuntament, la capacitat de treballar des de casa adequant el lloc de treball amb

seguretat. Aquestes mesures han donat resposta a assegurar una **connexió segura a la xarxa i als servidors de l'Ajuntament** per facilitar l'accés en teletreball; al **desplegament de dispositius corporatius** pels treballadors que ho necessitin; a la **disposició d'aplicacions per facilitar el treball en equip i col·laboratiu**; i a la **cobertura d'altres serveis** com la instal·lació informàtica als pavellons Salut o les actuacions de millora de la ciberseguretat.

Per tal de dur a terme les actuacions en resposta a l'emergència sanitària, **el pressupost total per a la contractació d'emergència a l'IMI ha estat d'1.423.720 €**, essent les principals partides de despesa l'adquisició d'ordinadors portàtils i les llicències i subministrament de les plataformes alternatives de connexió en remot.

Actuacions habilitadores del teletreball

Un dels objectius de l'Ajuntament de Barcelona ha estat garantir als seus treballadors i treballadores la capacitat de teletreballar. Els empleats municipals disposen de diverses

aplicacions o espais corporatius als quals s'hi pot accedir des de fora de la xarxa corporativa, però d'altres serveis no disposen d'aquest accés per connectar-s'hi de forma remota. Per tant, l'IMI ha presentat diverses **alternatives de connexió basades en xarxes privades virtuals**, com les plataformes Pulse o POVI, per establir connexions segures amb la xarxa corporativa des d'un portàtil corporatiu o per recrear l'entorn de treball de l'usuari i facilitar l'accés a una aplicació o servei en un ordinador personal no corporatiu.

A l'inici de la crisi, el teletreball tenia una implantació baixa al consistori fet que ha comportat un conjunt d'actuacions per poder augmentar la llicència d'accessos simultanis i arribar a les 6.000 connexions diàries. En un primer lloc s'han **ampliat les plataformes d'accés en teletreball per multiplicar la seva capacitat**, per exemple, la plataforma Pulse va passar de tenir una capacitat de 200 connexions simultànies a 2.500 una setmana després d'haver-se decretat l'estat d'alarma. El mateix amb la plataforma POVI, d'una capacitat inicial amb un màxim teòric de 1.000 connexions ha passat a admetre 3.000.

Això ha permès que el nombre d'usuaris únics que s'han connectat diàriament a través de la plataforma Pulse s'ha situat en uns 3.500 de mitjana en dia laborable, entre 1.400 i 1.800 a través del servei POVI – permet l'accés des d'ordinadors o corporatius-, i entre 500 i 700 a la solució Get Access.

Seguidament d'aquest primer pas, per poder donar d'alta als usuaris a les plataformes d'accés remot, els responsables de l'IMI assignats a cada àrea han **identificat els professionals que han requerit accés en teletreball**. Un equip d'emergència ha ajudat a **gestionar les altes dels usuaris a les plataformes** i a preparar l'operatiu especial d'enviament de certificats, claus i material necessari per a poder portar a terme la instal·lació de l'aplicació i la configuració del servei. A més, s'han **dissenyat i facilitat diverses guies d'ús** i manuals de suport per facilitar l'adaptació al teletreball i s'ha comptat amb un **equip de suport telemàtic** per resoldre incidències i dubtes.

La gestió també ha tingut en compte aquells treballadors i treballadores que no disposen d'equips informàtics propis per acollir-se al teletreball. L'Ajuntament ha atès un total de **573 peticions d'ordinadors portàtils corporatius**, els quals se sumen als més de 1.200 dispositius que ja disposaven diversos usuaris abans de la crisi sanitària.

El resultat de les anteriors actuacions ha permès **donar eines per treballar a distància als 9.741 usuaris i usuàries de l'Ajuntament** i el conjunt d'empreses municipals que utilitzen una estació de treball informàtica, i incrementar el nombre **d'ordinadors portàtils corporatius en funcionament fins a 1.785**.

Noves eines per al teletreball

Per possibilitar el treball a distància, a més d'habilitar l'accés amb seguretat als sistemes d'informació des de l'exterior, s'han desenvolupat una sèrie de canvis en el funcionament dels Sistemes d'Informació corporatius i **s'han afegit eines específiques que han millorat la coordinació entre les diferents àrees de l'Ajuntament**. S'ha impulsat la utilització de plataformes col·laboratives i d'aplicacions de videoconferències com Webex, el software Humhub per facilitar el treball en equip amb documents i tasques compartides i Localret Meet, que ha permès la retransmissió de plenaris utilitzant la plataforma Youtube.

Aquestes eines han permès **dur a terme més d'un centenar de reunions diàries** que s'han anat incrementant des que es va decretar l'estat d'alarma. Així com en les primeres 4 setmanes de confinament participaven entre 600 i 700 participants diaris, en les darreres setmanes la xifra ha arribat a entre els **800 i els 1.000 participants diaris**.

Entre algunes de les actuacions més rellevants destaquen la realització dels plenaries de districte en format no presencial, gràcies a la plataforma Localret Meet; els canvis en el sistema de gestió i mecanisme del padró, on els ciutadans han pogut tramitar els documents sense necessitat de certificat digital; la simplificació i adaptació del circuit de tramitació electrònica de factures reduint els terminis de realització dels procediments; l'adaptació de diferents sales de reunió per realitzar teleconferències; l'atenció en remot per garantir el servei essencial telefònic 010 o la instal·lació de les xarxes de comunicació electrònica als pavellons Salut habilitats per acollir pacients de la Covid-19.

Un pas endavant per afrontar un nou futur

L'alerta sociosanitària i el necessari confinament de la població per combatre la pandèmia ha significat, des del punt de vista de l'organització del treball a l'Ajuntament, un canvi cap a la **digitalització forçosa de l'activitat municipal**. Aquest canvi representa un impuls significatiu en el **procés de Transició Digital** i en la **definició d'un nou concepte de Lloc de Treball**, que l'Ajuntament ja havia començat a treballar amb la creació d'un equip de treball per a la valoració, adequació i implantació de nous models de gestió i organització del treball per facilitar la **conciliació laboral i un millor ús del temps**.

La inèrcia generada durant la crisi permetrà accelerar l'estudi d'un projecte que va més enllà del concepte de teletreball i requerirà actuacions en quatre nivells ben diferenciats: **l'adequació de la normativa en matèria de Recursos Humans**, la **capacitació de les treballadores i treballadors municipals**, la **creació d'un nou entorn de treball digital** que incorpori la **Gestió del Canvi** per a l'adopció de noves formes de treballar i proporcioni les eines necessàries, i el **desenvolupament tecnològic** necessari per acompanyar la transició, aportant eines innovadores basades en les noves tecnologies.