



Transició Digital i Teletreball a l'Ajuntament de Barcelona durant la crisi de la Covid-19

20 de Maig de 2020

Índex

1. Estratègia de resposta TIC a la covid-19
2. Actuacions habilitadores del teletreball
3. Noves eines per al teletreball
4. Adequació dels sistemes
5. Principals indicadors de la connexió en remot
6. Gestió de la Ciberseguretat
7. Enquesta: Grau de satisfacció dels usuaris
8. Properes passes

Annex 1: Cronologia de fites rellevants

Annex 2: Els valors de l'IMI davant la crisi



1. Estratègia de resposta TIC a la covid-19

L'actual situació sobrevinguda de crisi sanitària global ha comportat que l'Ajuntament de Barcelona prengui mesures contundents per donar-hi resposta. En aquest sentit, en la vessant tecnològica, es va plantejar una estratègia de resposta enfocada als següents pilars:

01



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

02



Donar cobertura a la resposta sanitària mitjançant plans de contingència, proveint les eines necessàries i dissenyant els protocols de continuïtat dels sistemes d'informació

03



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











04



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

1. Estratègia de resposta TICa la covid-19

A continuació es detallen els **objectius marcats per l'IMI** en aquesta direcció:

-  1) Aconseguir que el **100% del personal de serveis essencials** tingui capacitat de **teletreballar**
-  2) Donar **suport tècnic** al personal essencial **en el territori**
-  3) **Dotar de portàtils** i estacions de treball per teletreballar
-  4) **Reforçar les comunicacions i les xarxa d'accés** de l'Ajuntament per connectar-se a través d'estació personal o corporativa
-  5) **Incrementar la capacitat en les plataformes** corporatives de teletreball.
-  6) Donar **suport** a les instal·lacions municipals per donar resposta a les **emergències socio sanitàries** de la Covid-19
-  7) Donar **suport a la Gestió dels Cossos d'emergència** (GU, Bombers, Serveis Socials)
-  8) Suport a l'**atenció no presencial a la ciutadania**
-  9) Donar **eines per a la celebració telemàtica de Plens** Municipals, Plens de districte, Comissions, Consells Rectors, actes del pacte de Ciutat, etc.
-  10) Donar **suport a la gestió interna adequant la tramitació administrativa**: signatura, contractació, facturació, Tresoreria, llicències municipals, elaboració nòmina, etc.

1. Estratègia de resposta TIC a la covid-19

Àmbits de les actuacions realitzades

Un cop decretat l'estat d'alarma, l'IMI va prendre un seguit de mesures per poder garantir el teletreball als treballadors de l'Ajuntament. Aquestes mesures donen resposta en els àmbits següents:

Connexió segura des de la xarxa internet per facilitar l'accés en teletreball

Alta a serveis d'accés remot (POVI, Pulse, etc.) per assegurar una connexió segura a la xarxa i servidors de l'Ajuntament



Altres serveis

Cobertura de l'hospital de campanya, reforç dels serveis de suport a certs equips, actuacions de millora de la ciberseguretat, etc.

Teletreball

Garantir la capacitat de treballar des de casa adequant el lloc de treball amb seguretat



Equip de treball i material

Desplegament d'ordinadors portàtils corporatius pels treballadors que ho necessitin

Gestió del canvi i eines de treball col·laboratives

Disposició d'aplicacions que promoguin i facilitin el treball en equip i col·laboratiu, així com la provisió de guies i material divulgatiu per facilitar la seva adopció

2. Actuacions habilitadores del teletreball

Tecnologies de connexió remota: descripció

Els treballadors de l'Ajuntament de Barcelona disposen de diverses aplicacions o espais corporatius als quals s'hi pot accedir des de fora de la xarxa corporativa, com el correu corporatiu, la intranet corporativa o l'espai de treball col·laboratiu.

Per altra banda, hi ha aplicacions o espais corporatius que no disposen **d'accés des de fora de la xarxa corporativa**. Per connectar-s'hi de forma remota, al llarg de l'estat d'alarma s'han posat a la disposició dels treballadors segons necessitats i casuístiques de cada cas, **cinc alternatives de connexió basades en xarxes privades virtuals**:



P U L S E

S'utilitza per establir **una connexió segura (VPN) amb la xarxa corporativa des d'un portàtil** corporatiu. Una vegada connectat (usuari i contrasenya), a tots els efectes l'estació disposa d'accés a la xarxa corporativa i pot fer servir pràcticament tots els serveis que ja té instal·lats al portàtil.



P O V I

S'utilitza per **recrear l'entorn de treball de l'usuari en un ordinador personal no corporativa**. L'usuari que s'hi connecta amb les seves credencials disposa d'una rèplica de tots els programes que utilitza a la seva estació corporativa de la feina, sense pràcticament canvis, inclòs l'escriptori.



R e m o t e A P P

Servei alternatiu que funciona sobre la mateixa plataforma POVI. **S'utilitza per facilitar l'accés a una aplicació o servei des de qualsevol estació personal no corporativa**. Aquest accés està securitzat mitjançant certificat digital. En total es disposa de 89 serveis i una solució específica per a l'àmbit de Presidència i Economia.



V S S L

Servei alternatiu que funciona sobre la mateixa plataforma Pulse. **S'utilitza per facilitar l'accés a una aplicació o servei corporatiu des de qualsevol navegador web extern**. Des de l'inici de l'estat d'alarma s'han definit i posat en marxa 14 serveis VSSL.



G E T A c c e s s

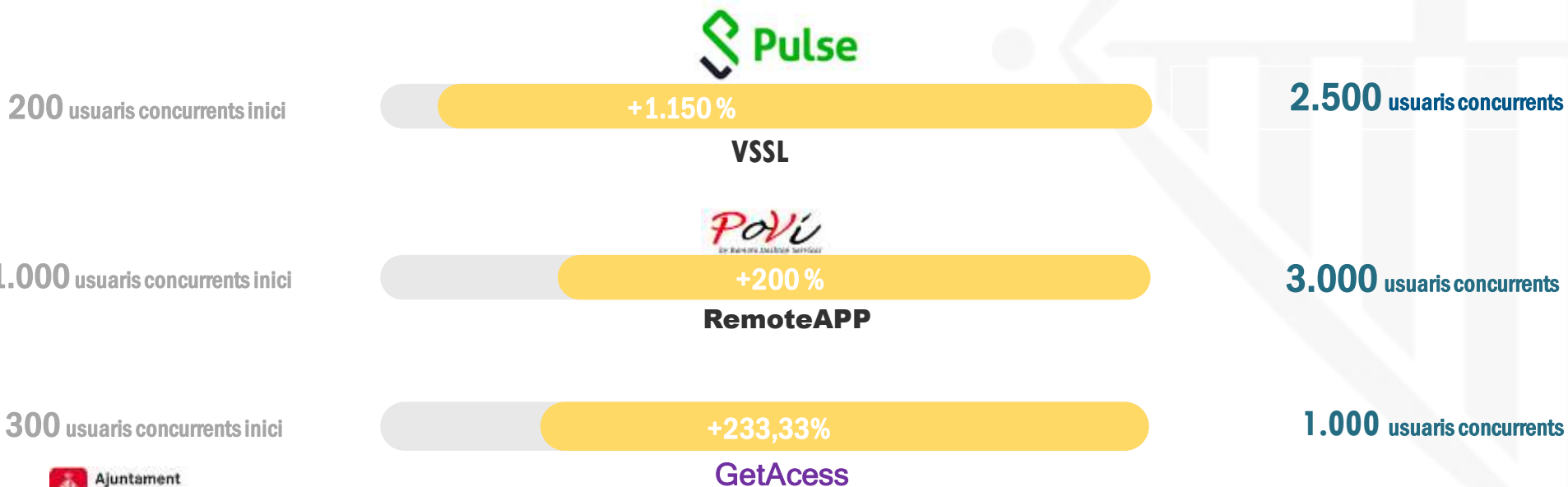
Accés **originalment pensat per a aplicacions específiques de les empreses col·laboradores** de l'Ajuntament que s'ha repensat per cobrir les necessitats pròpies del treballadors municipals. S'està utilitzant en diverses gerències com la Gerència de Drets Socials i a la Gerència d'Urbanisme, Ecologia Urbana, Infraestructures i Mobilitat.

2. Actuacions habilitadores del teletreball

A l'inici de la crisi, el treball a **distància tenia una implantació a la nostra organització molt baixa**. Un indicador d'això és que la principal eina d'accés (el servei Pulse) disposava d'un llicenciament de només 200 accessos simultanis. Les actuacions que es detallen a continuació **expliquen el conjunt d'accions desenvolupades per arribar a les 6.000 connexions diàries**, i en augment, que tenim a data de l'emissió d'aquest document:

1) Ampliacions de les plataformes d'accés en teletreball

- La **plataforma Pulse**, inicialment amb una capacitat per 200 connexions simultànies es va ampliar a 700 en una primera actuació i a 2.500 a la setmana d'haver començat la crisi
- La **plataforma POVI**, solució que es feia servir majoritàriament a l'IMI per a l'accés remot de les seves contractes de desenvolupament va passar d'una capacitat inicial amb un màxim teòric de 1.000 connexions, a l'actual, que admet 3.000 usuaris
- La solució Get Accés, mètode d'accés que s'estava migrant cap a les dues anteriors, es va reconfigurar fins a tenir una capacitat actual aproximada de 1.000 usuaris



2. Actuacions habilitadores del teletreball



S'ha donat d'alta a usuaris/es a les plataformes POVI, Pulse, SSL, GetAccess i RemoteApp per assegurar la connexió

- 2) **Identificació dels treballadors que requereixen connexió en remot** → Mitjançant els responsables de l'IMI assignats a cada àrea, dins del Pla de Contingència de l'IMI, es recull el llistat de professionals que requereixen accés en teletreball i s'assignen a alguns dels serveis existents
- 3) **Gestió de les altes** → Des de l'IMI es prepara un equip d'emergència per ajudar a donar d'alta als usuaris als diferents serveis disponibles:
 - POVI
 - PULSE
 - RemoteApp
 - SSL
 - GetAccess
- 4) **Lliurament de certificats i altes** → S'estableixen els requeriments de seguretat necessaris per minimitzar l'exposició dels sistemes d'informació corporatius a Ciberatacs i es prepara un operatiu especial d'enviament als usuaris des certificats, claus i material necessari per a poder portar a terme la instal·lació de l'aplicació i la configuració del servei
- 5) **Suport telemàtic per a incidències i dubtes** → Es dona suport a l'usuari/a per a que pugui instal·lar-se correctament l'accés remot i garantir la seva connexió

2. Actuacions habilitadores del teletreball

Principals actuacions



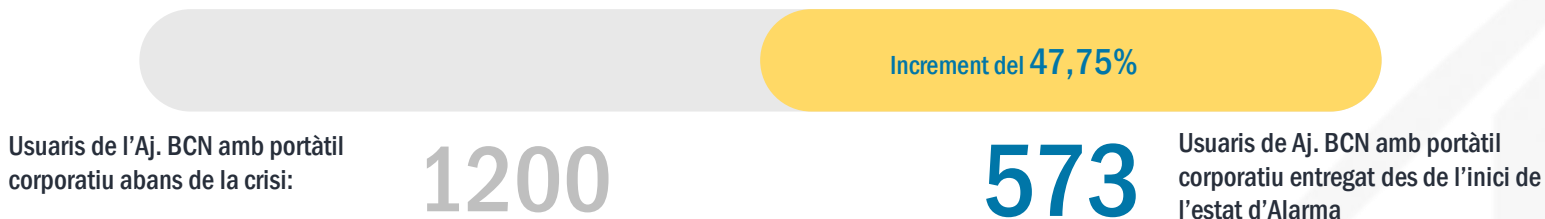
6) Adquisició i assignació de nous equips portàtils

S'ha creat un protocol per facilitar els ordinadors portàtils corporatius per als treballadors que ho necessitin

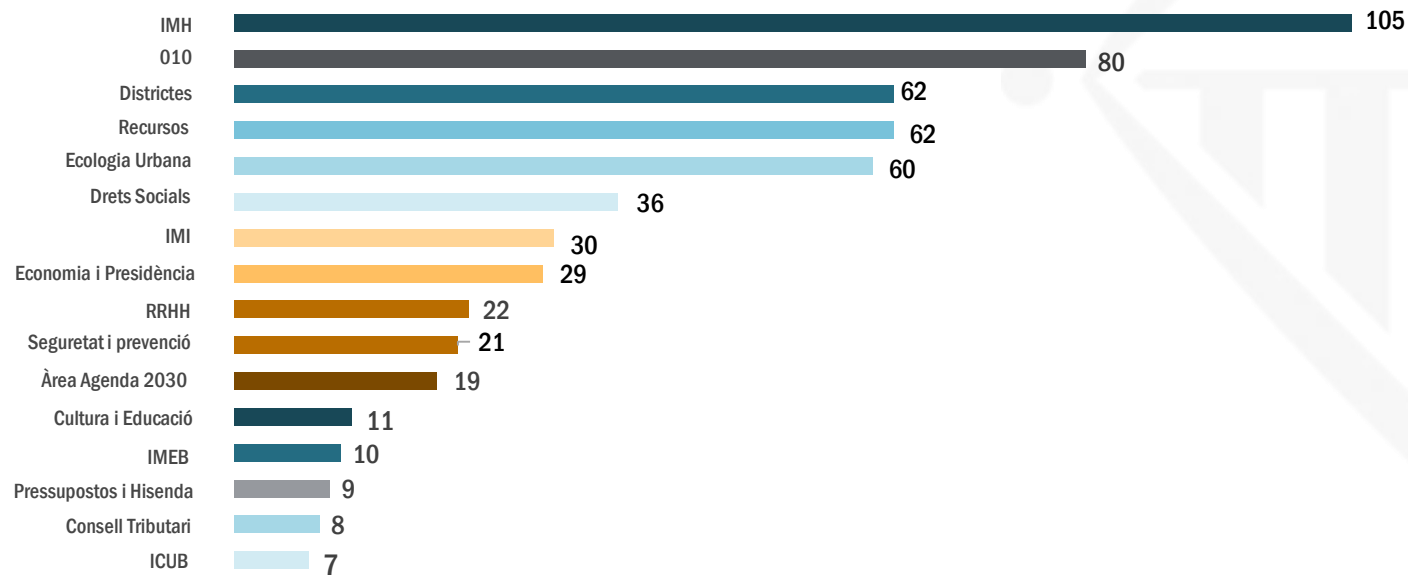
- 1) **Identificació dels treballadors que requereixen portàtil** → Les Àrees i Gerències indiquen a través d'un formulari les seves necessitats de portàtils
- 2) **Planificació de les entregues** → Des de l'IMI es prepara la planificació d'entregues a partir del llistat de peticions
- 3) **Maquetació dels portàtils** → Els equips es maqueten a l'IMI i s'envien a cada ubicació definida pel seu lliurament
- 4) **Subministrament del portàtil** → En la ubicació definida, es realitza la càrrega del perfil per part de l'usuari final amb acompanyament d'un tutor
- 5) **Suport telemàtic per incidències i dubtes** → El tutor té la responsabilitat de supervisar i donar suport a la persona usuària per:
 - 1) Connectar-se amb el seu usuari i clau de pas corporativa per tal que es carregui el seu perfil al portàtil nou mentre està connectat a la xarxa corporativa
 - 2) Comprovar que s'han carregat bé les aplicacions i el Pulse al portàtil
 - 3) Desconnectar el portàtil de la xarxa corporativa i connectar-lo per la xarxa wifi Mobile
 - 4) Comprovar que el Pulse i les aplicacions funcionin

2. Actuacions habilitadores del teletreball

Des de l'inici de l'estat d'alarma, s'ha atès un total de 573 peticions de portàtils. A continuació es presenten els principals indicadors i la classificació dels portàtils entregats per Àrees/Gerències.



Distribució per Àrea/Gerència dels portàtils totals entregats durant l'estat d'alarma



2. Actuacions habilitadores del teletreball

7) Guies d'ús



Des de l'IMI es faciliten guies d'ús i manuals per guiar a l'usuari/a en la instal·lació de les aplicacions

S'han dissenyat diverses guies i material de suport per facilitar l'adaptació al teletreball

- ✓ Guia de recursos de teletreball
- ✓ Guia d'establiment de connexions segures
- ✓ Guia d'ús de Pulse (per a la connexió segura a través de VPN)
- ✓ Guia d'ús de POVI (per a la creació de l'escriptori virtual)
- ✓ Guia d'ús de webex (per a la realització de videoconferències)
- ✓ I d'altres guies per facilitar el teletreball



Tot i que el **suport ha estat ben valorat**, veure punt 7 d'aquest document, hi ha un **cert marge de millora en la formació i ús de les eines de teletreball**, i es proposa:

- En el procés d'elaboració dels manuals i/o guies d'ús de les eines, **testejar la seva comprensió agafant una mostra de persones usuàries finals** perquè els validin abans de publicar-los.
- **Creació d'un espai de FAQ'S a l'espai de l'IMI a la intranet i enllaçar-la amb l'espai que l'Ajuntament ha creat durant l'emergència sanitària de la COVID-19 a la intranet.**
- Incorporació d'una **eina de gestió de coneixement per tal de superar el 63% de persones** que consideren que han rebut un bon suport i assistència.

2. Actuacions habilitadores del teletreball

El resultat de les actuacions anteriors ha permès disposar d'un entorn de teletreball amb la volumetria següent:

7.288

Usuaris/àries únics/ques de l'Aj. BCN
amb serveis de teletreball definits

+

2.453

Usuaris/àries d'empreses i contractes
col·laboradores de l'Ajuntament

=

9.741

Usuaris/àries capacitats/des per accedir al
sistema de teletreball

1.212

Portàtils de l'Aj. BCN
Abans de la crisi teletreball definits

+

573

Nous dispositius

=

1.785

Portàtils en funcionament

3. 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 milloressin la coordinació entre les diferents àrees de l'Ajuntament**. Les actuacions més rellevants, agrupades per gerències o àrees, han estat les següents:

Impuls per la utilització de les plataformes col·laboratives i solucions de videoconferència



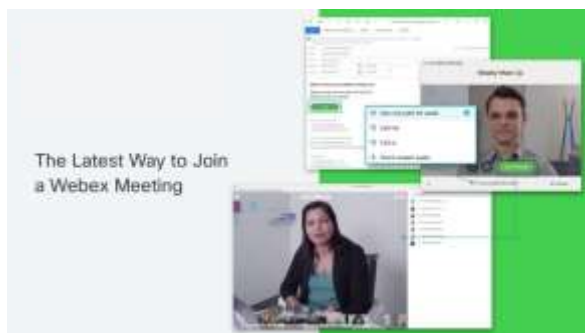
Webex → Plataforma corporativa per la realització de videoconferències. També s'està treballant en el desplegament d'una solució per a la gestió d'esdeveniments d'alta concurrència i una eina per facilitar la formació a distància.



HumHub → Es tracta d'un software de xarxa social gratuït i de codi obert que proporciona un kit d'eines fàcils d'utilitzar per a facilitar el treball en equips via una xarxa social corporativa: compartició de documents, tasques, comentaris, etc



Localret Meet → Proporciona un servei de videoconferència basat en el programari de codi obert Jitsi Meet proporcionat pel consorci Localret. El servei permet la retransmissió dels plens en directe utilitzant la plataforma *YouTube*.



3. Noves eines per al teletreball

Indicadors del servei de videoconferència (fins 11/5/2020)

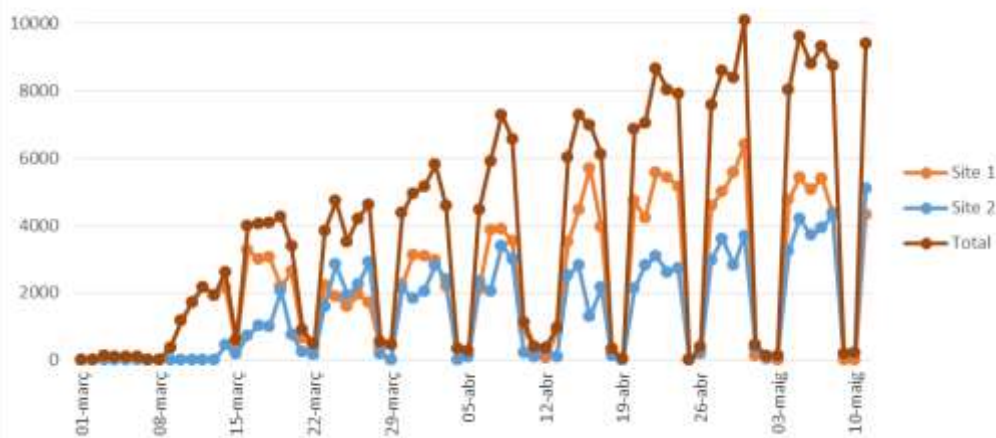
Total Site

162 sales personals

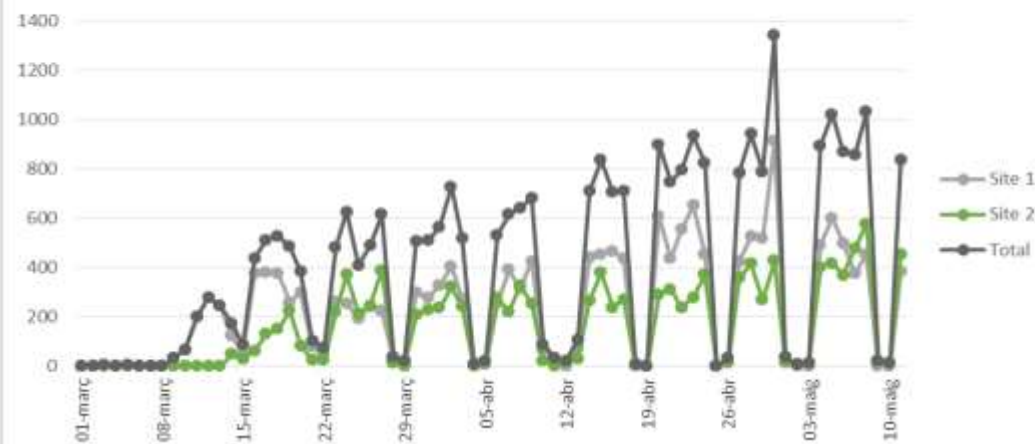
30 sales institucionals

Setmana del 04/05/20	Dilluns 4	Dimarts 5	Dimecres 6	Dijous 7	Divendres 8	Dissabte 9	Diumenge 10	Dilluns 11
Nombre reunions:	115	139	133	154	145	14	9	172
Total minuts:	8.025	9.620	8.799	9.321	8740	196	231	9.401
Total participants:	896	1022	871	857	1032	24	13	838
Nombre màxim de sales comunes ocupades concurrents:	11	22	17	22	20	0	0	17

Durada de reunions (minuts)



Número de participants



4. Adequació de sistemes i aplicacions

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 milloressin la coordinació entre les diferents àrees de l'Ajuntament. Les actuacions més rellevants, agrupades per gerències o àrees, han estat les següents:

Gerència Municipal / Gerència de Coordinació Territorial i Proximitat

Es van realitzar els plenaris dels 10 districtes en format no presencial: el 5, 6 i 7 de maig:

- Es va utilitzar la **plataforma Localret Meet**
- L'acte es va retransmetre en directe per *streaming* a través dels canals de **YouTube** dels districtes
- La participació del ciutadans i entitats es va dur a terme **adaptant l'aplicació IRIS** que habitualment es fa servir per a recollir les queixes i suggeriments dels ciutadans

- Dimarts 05/05: 2 plenaris
 - Sarrià – San Gervasi
 - Gràcia
- Dimecres 06/05: 2 plenaris
 - Les Corts
 - Nou Barris
- Dijous 07/05: 6 plenaris
 - Sants – Montjuic
 - Horta – Guinardó
 - Sant Andreu
 - Ciutat Vella
 - Sant Martí
 - Eixample

Gerència de Recursos

- **Canvis en el sistema de Gestió del Padró (certificats amb signatura d'òrgan):** els ciutadans han pogut tramitar els certificats de convivència o de residència sense necessitat de certificat digital.
- Habilitació de **mecanismes alternatius i excepcionals en el sistema de padró** per tramitar alguns expedients (alta per naixement, baixa per defunció).
- Sessions dels òrgans polítics **en format telemàtic**.
- **Canvis en el sistema Copèrnico** per flexibilitzar la forma de treballar i permetre la signatura als assessors.
- Registre, tramitació i seguiment dels temes arribats al **Gabinet d'alcaldia**.
- **Expedients electrònic:** S'ha treballat en un sistema per poder enviar en format electrònic els expedients administratius que són requerits pel Tribunal Català de Contractes del Sector Públic (TCCSP) o que són part d'un expedient contenciós.
- **Notificacions electròniques:** s'ha donat accés als secretaris delegats al sistema d'eNotificacions de l'Ajuntament.
- **Canvis en el sistema de subvencions de convocatòries:** permetre realitzar els pagaments després de les resolucions provisionals sense esperar que finalitzi el període d'al·legacions. També, s'ha flexibilitzat la presentació de justificacions.

4. Adequació de sistemes i aplicacions

Recull d'actuacions més rellevants

Gerència de Pressupostos i Hisenda

Les actuacions dutes a terme per part de l'**equip de Comptabilitat del SAP ECOFIN** han contribuït a facilitar el treball a distància de l'Ajuntament i les societats del grup municipal presents al SAP ECOFIN a través de:

- **Substitució del paper** per tramitacions telemàtiques.
- **Augment de la seguretat i integritat de la documentació**, així com de la seguretat jurídica.
- **Reducció dels terminis** de realització dels procediments.
- **Reducció de costos** dels procediments .
- **Contribució al creixement professional dels usuaris**, que accedeixen fàcilment als procediments i són autònoms a l'hora de fer les tasques.
- **Interacció en remot** dels actors participants en els processos, sense necessitat d'haver de disposar d'una estació corporativa, centralitzant la interacció en un únic punt (SAP ECOFIN).

Actuacions específiques

- Simplificació/adaptació del **circuit de tramitació electrònica de factures**
- **Nòmina Ajuntament**: relació d'ordenació de pagaments electrònica
- Relació d'ordenació de pagaments electrònics als **ens (IMI, CBB)**
- **Tramitació electrònica** de les dietes dels Consellers de Districtes

Actuacions específiques per als expedients

- Creació dels **circuits per a la tramitació i distribució** de la corresponent guia de tramitació de:
 - Contractes d'emergència
 - Suspensió del contracte i possible indemnització
 - Suspensió de les concessions i possible indemnització
- **S'ha habilitat un nou tràmit per als contractes antics** (no electrònics)
- Han creat un **automatisme per lligar dos expedients d'assentaments** (no electrònics)

4. Adequació de sistemes i aplicacions

Recull d'actuacions més rellevants

Gerència d'Àrea d'Economia, Recursos i Promoció Econòmica

S'han portat a terme les següents actuacions als instituts:

Institut Municipal de Mercats de Barcelona (IMMB)

L'activitat de les oficines de l'IMMB **pràcticament no s'ha vist afectada per la situació:**

- Disposició de 23 portàtils pels usuaris:
 - Lliurament de 18 nous amb PULSE
 - Disposició de 5 ja existents amb RemoteApp
- Els usuaris que estan treballant amb equips particulars utilitzen RemoteApp

Institut Municipal d' Hisenda de Barcelona (IMH)

S'ha implementat els **canvis en les mesures fiscals a través de la solució SAP TRM:**

- Canvis en els processos comuns necessaris (ampliacions de termini, canvis de data, paralització, etc)
- Rebuts Ajuntament
- Padrons fiscals
- Liquidacions
- Executiva
- Embargaments
- Prescripció de tributs
- Ajornaments i fraccionaments
- Sancions
- Prescripció de sancions en voluntària (no ITs)
- Càrrega de respostes i TEU

4. Adequació de sistemes i aplicacions

Recull d'actuacions més rellevants

Gerència d'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI

- **Campanya vacances estiu:** minimitzar la necessitat de backoffice per introduir sol·licituds al sistema de campanya de vacances d'estiu.
- **Ajuts infància 0-16:** s'està creant un procés automàtic per reavaluar les sol·licituds atorgades l'exercici anterior, estalviant temps al ciutadà i eliminant la necessitat de backoffice
- **Atenció als Centres de Serveis Socials i Centres d'Atenció a la Infància (EAIA):** adequar la configuració de les aplicacions pel que fa al registre de dades de les persones usuàries i a la gestió de les seves cites
- **Actualització contínua de contagiats i decessos:** creació d'un procés automàtic per a incorporar aquesta informació.
- **Reactivació dels casos pendents i prescripció de nous casos d'Atenció Domiciliària:** Adequació de les aplicacions per tal de poder aplicar automàticament criteris de prioritització i ordenar la llista d'espera que s'estima tenir dels casos pendents d'atenció domiciliària (SAD i Teleassistència) per quan es reactivin les noves altes

Gerència de Seguretat i Previsió

- **Habilitació d'una planta de l'edifici Pi i Sunyer** per la operació d'aprovisionament de portàtils
- Dotació d'eines per **realitzar teleconferències** a les sales de reunió
- **Creació d'una Sala de backup de la sala d'emergències** de la GUB i SPEIS del carrer Lleida:
 - 14 llocs per GUB
 - 6 llocs per SPEIS
- **Processos administratius** facilitats per les eines de teletreball:
 - Validació de factures acumulades
 - Contractació dels temes de despesa corrent
 - Generació i repartició dels informes i quadres de comandament
 - Tramitació de la certificació de les obres i els treballs supervisats pel departament
 - Restabliment del sistema de gestió de reparacions de vehicles de la GUB i SPEIS
- **Replanificació dels horaris i dies de treball** de la GUB i SPEIS (3.500 treballadors) amb l'eina COOPER

4. Adequació de sistemes i aplicacions

Recull d'actuacions més rellevants

Gerència d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat

- **Suspensió de totes les obres privades i indicacions associades al compliment de les mesures de seguretat COVID**
 - S'identifiquen les obres en curs o que poden estar duent-se a terme i es realitza un mailing massiu a tots els implicats per comunicar la suspensió.
- **Deshabilitació de totes les consultes a la informació d'habitatges d'ús turístic.**
- **Tractament de les ampliacions de terrasses quan entri en Fase 1 (en tractament).**
- **Adaptacions accessos a programari**
 - **INCA Barcelona:** Es facilita accés en mode consulta a tots els usuaris que tenen permisos de lectura de diversos àmbits mitjançant
 - **ITeC:** S'ha sol·licitat a l'ITeC que durant el confinament, ens cedeixi l'ús de llicències per accedir a la seva plataforma d'Internet
- **Administració electrònica**
 - **Digitalització:** Avaluació de solucions parcials que donin cobertura i suport al procediment d'administració electrònica:

Gerència Agenda 2030, Transició Digital, Esports i Coordinació Territorial i Metropolitana

- **IRIS com a mitjà segur d'intercanvi de documentació amb el ciutadà:**
 - S'ha adaptat d'urgència IRIS per poder **realitzar telemàticament sense certificat digital la tramitació** de peticions de certificats d'empadronament.
 - S'ha desenvolupat i posat en producció un **mecanisme segur i amb traçabilitat per intercanviar de forma bidireccional documentació** entre ciutadania i Ajuntament.
- **Atenció 010 en remot:**
 - El servei 010 es va declarar com a **servei essencial**, per tant, es van estudiar les alternatives per poder continuar donant el servei (accés remot via POVI, VPN SSL, VPN Pulse, etc.). Es va escollir l'entrega de **portàtils corporatius amb Pulse**.
 - 80 usuaris treballant simultàniament des dels seus domicilis atenent trucades telefòniques, es preveu tenir 40 habilitats més properament.

4. Adequació de sistemes i aplicacions

Recull d'actuacions més rellevants

Projecte pavelló/residències salut

Objectius

1. **Assegurar el funcionament de les xarxes de comunicació electròniques:**
 - Als pavellons adaptats per acollir pacients amb Covid-19
 - A les oficines tècniques dels projectes pavelló salut i residències salut
2. **Garantir un lloc de treball adequat:**
 - A les oficines tècniques dels projectes pavelló salut i residències salut

Adequació de la xarxa de fibra òptica/ethernet

Adequació de la xarxa sense fils

Distribució de terminals informàtics
(ordinadors, tauletes, mòbils)

Material de donacions

CISCO/NASCO/SIRT

- 10 estacions de treball
- 2 pantalles per a videoconferència CX80 (Vall d'Hebron)

Huawei

- 35 mòdem 4G:
 - 20 Pavelló Salut Vall d'Hebron
 - 15 stock Pavelló Salut Pere Virgili
- 50 tauletes wifi
 - Pavelló Salut Mar

Vodafone

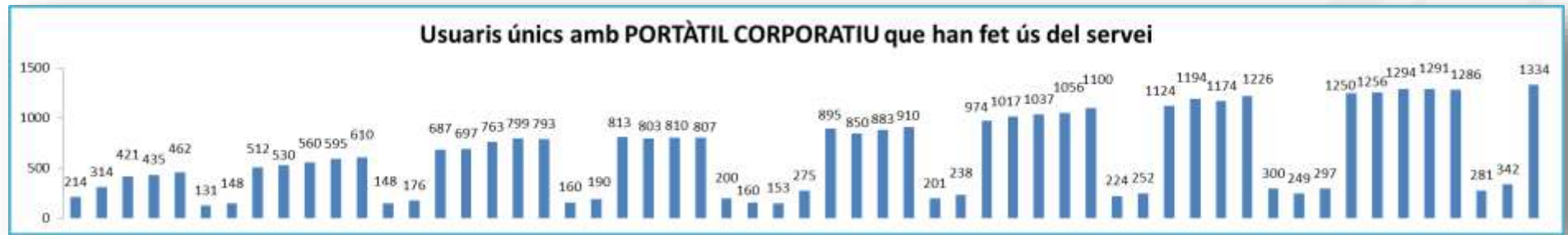
- 40 SIM amb 60 GB de dades
 - 20 SIM Vall d'Hebron
 - 20 SIM en stock

5. Principals indicadors de la connexió en remot



Principals indicadors d'evolució de la connexió via Pulse

Indicadors de connexió mitjançant PULSE (fins 11/05)



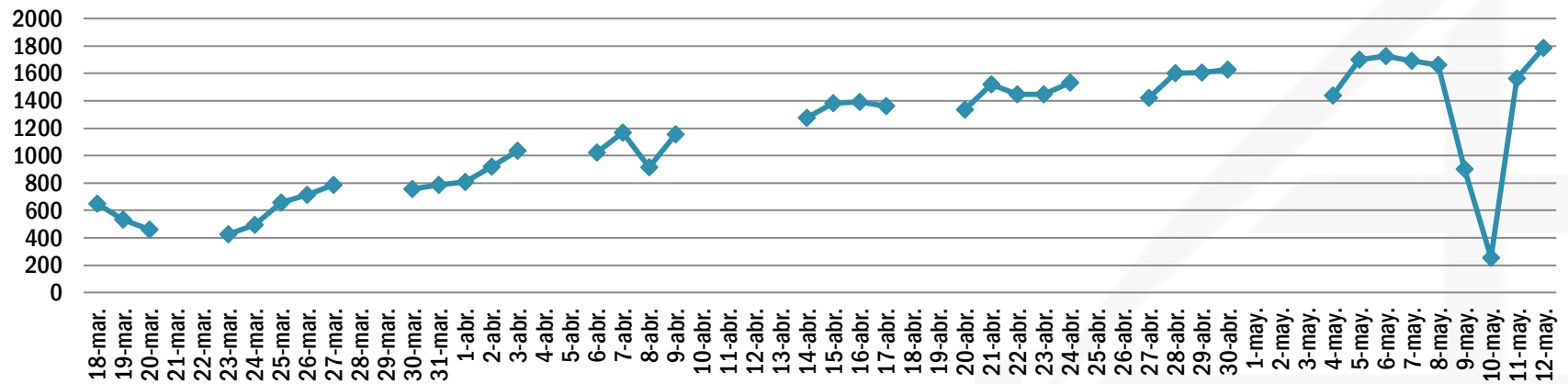
5. Principals indicadors de la connexió en remot



Principals indicadors d'evolució de la connexió via POVI

Indicadors de connexió mitjançant POVI (fins 12/05)

Usuaris únics per dia



Nombre total usuaris únics connectats dia 12	1,784
Nombre usuaris RemoteApp	974
Nombre usuaris escriptori personal	799

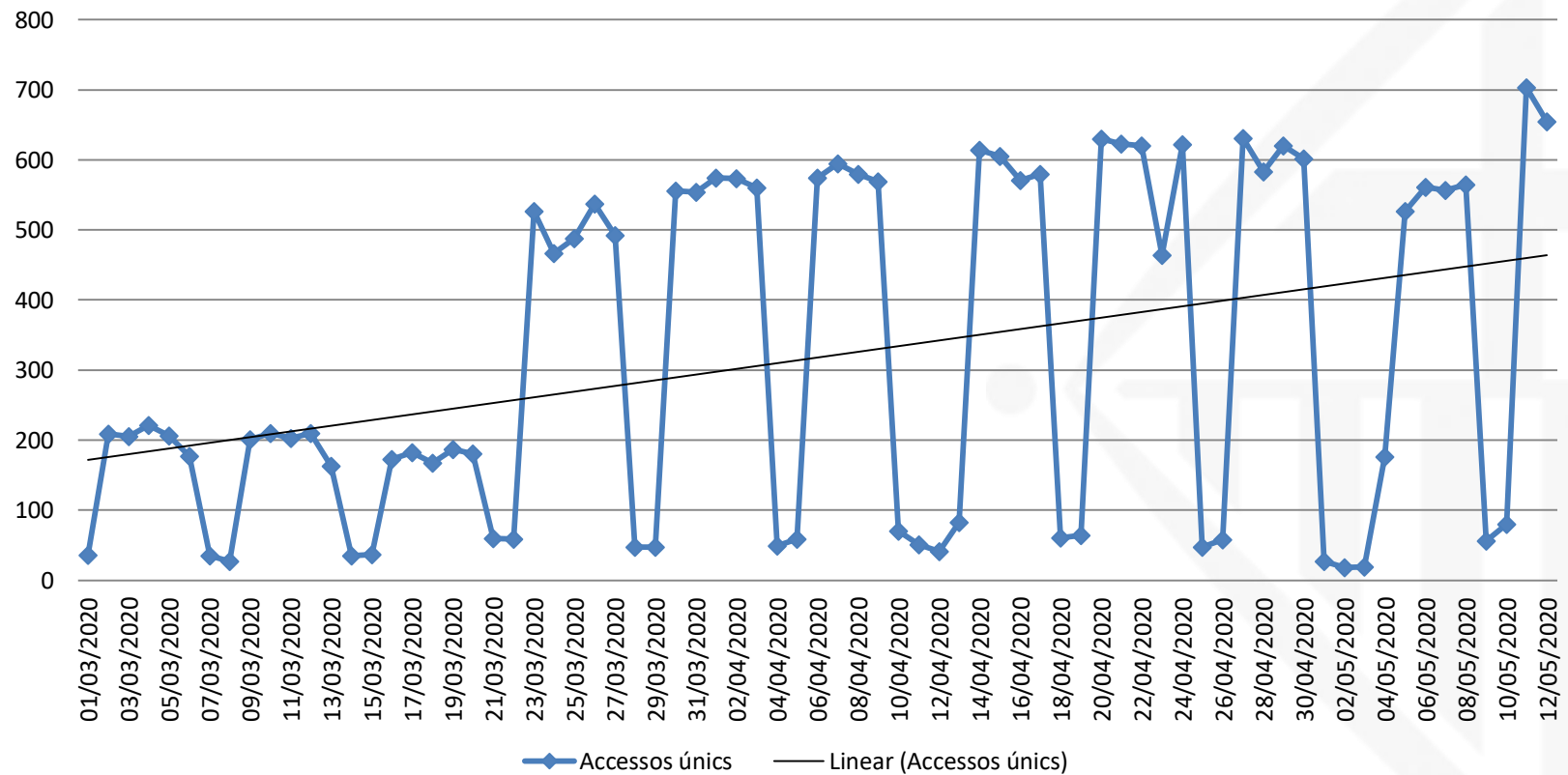
5. Principals indicadors de la connexió en remot



Principals indicadors de GetAccess

Indicadors de connexió mitjançant GetAccess (fins 12/05)

Get Acces Accessos únics



6. Gestió de la Ciberseguretat

L'accés massiu des de l'exterior als Sistemes d'Informació corporatius ha suposat un repte a nivell de seguretat, de manera que s'han hagut de desenvolupar un seguit d'actuacions orientades a adequar-se a nou entorn



S'han portat a terme les actuacions següents

Vigilància activa d'accessos remots

- **Reforçament dels serveis de ciberseguretat** per detectar atacs
- **Tractament específic de correu electrònic** en front a *Phishings* i alertes específiques de COVID
- **Vigilància específica i monitorització** en front a comportaments anòmals dels accessos remots
- **Indicadors d'accessos** a la xarxa corporativa

Tractament de Riscos derivats del teletreball

- Identificació i gestió de riscos per **aplicar mesures mitigadores**
- **Elaboració d'informes de riscos** per les gerències
 - **Serveis Socials**
 - **Obres i Autòritas**
 - **Portal de tràmits:** gestionar la baixada de nivell de tràmits
- **Revisions de seguretat de tecnologies i/o configuracions** de seguretat (aplicacions de videoconferència, guia protecció de les POVI, etc.)
- **Actuacions massives d'alta i autoritzacions d'usuaris** a aplicatius i serveis d'accessos remots
- Definició de **nous procediments per agilitzar peticions** d'accessos remots

Tasques de conscienciació

- **Guies de Bones pràctiques i de requeriments tècnics** per garantir la seguretat de la informació amb teletreball / Ajuntament Informa
- **Actuacions de conscienciació** en relació al Teletreball: *Banners* a la Intranet

Comitè de Seguretat

- Sessió específica del comitè de Seguretat per **avaluar i prendre decisions envers a riscos derivats** de la situació excepcional del COVID19 en matèria de ciberseguretat.

7. Enquesta: Grau de satisfacció dels usuaris



Univers

Per tal de conèixer la percepció dels treballadors i treballadores de l'Ajuntament de Barcelona sobre l'ús de les eines de teletreball es va dur a terme una enquesta. Aquesta va obtenir un total de **1746 respostes**. La principal valoració ha estat per l'eina **PULSE**. La informació obtinguda de l'enquesta s'ha recollit i s'està treballant per establir plans de millora en aquells elements que ho necessitin.

A continuació es presenten les dades globals de l'enquesta de serveis remots:



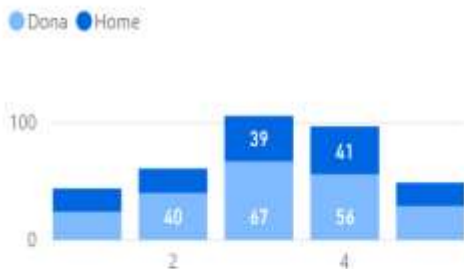
De les respostes obtingudes, es dedueix que el servei més ben valorat és el **Pulse**, que proporciona una experiència més propera al treball presencial a les dependències municipals. Per contra, el **VPN SSL**, que té un disseny més pensat per donar accés a aplicacions concretes, és el que té més recorregut de millora

7. Enquesta: Grau de satisfacció dels usuaris



2. Consideres que ha estat un procés senzill la configuració i adaptació a treballar amb aquest tipus d'eines? 1 'Gens senzill' i 5 'Molt senzill'

Povi escriptori



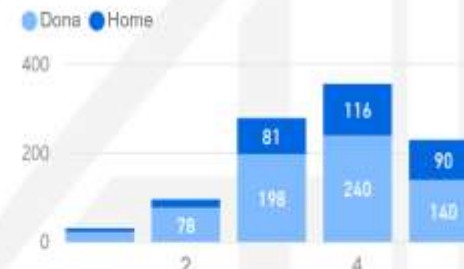
Povi RemoteApp



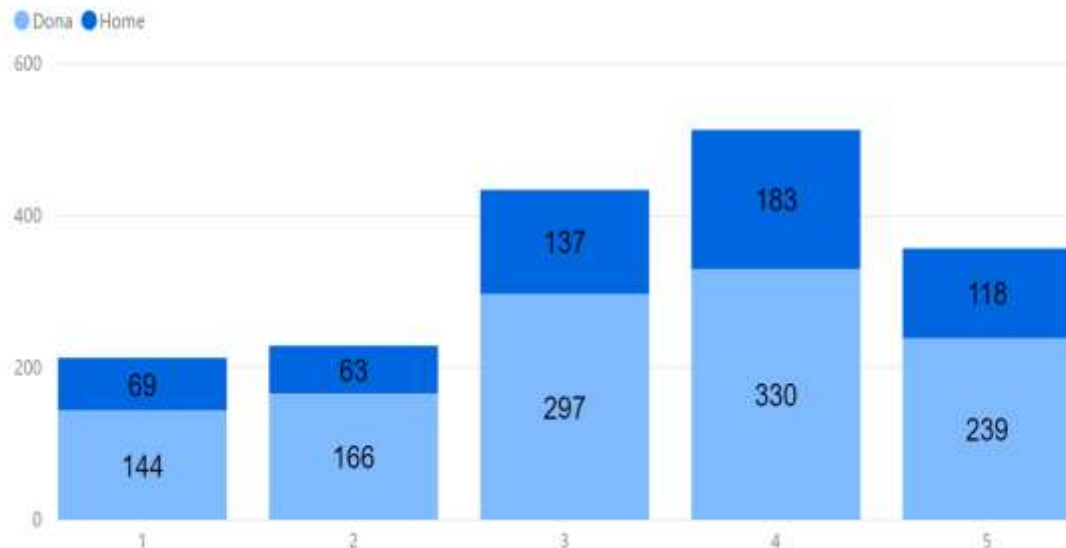
Pulse



VPN SSL



Valoració general



Desviació estàndard

1,22



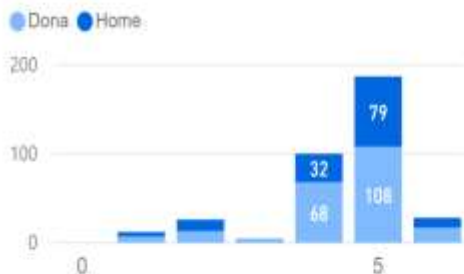
Sexe	1	2	3	4	5	Total
Home	3,95%	3,61%	7,85%	10,48%	6,76%	32,65%
Dona	8,25%	9,51%	17,01%	18,90%	13,69%	67,35%
Total	12,20%	13,12%	24,86%	29,38%	20,45%	100,00%

7. Enquesta: Grau de satisfacció dels usuaris

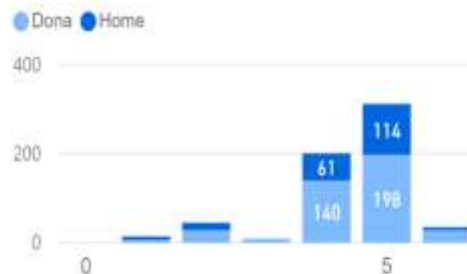


3. Pots accedir fàcilment en general a les eines d'accés remot que necessites?

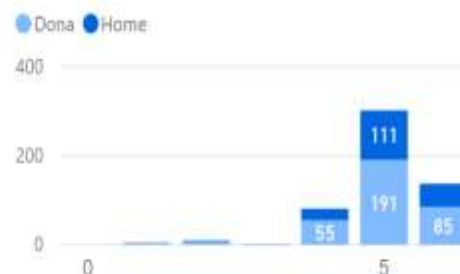
Povi escriptori



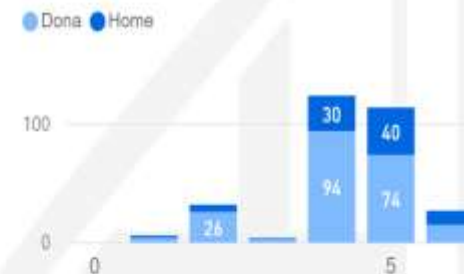
Povi RemoteApp



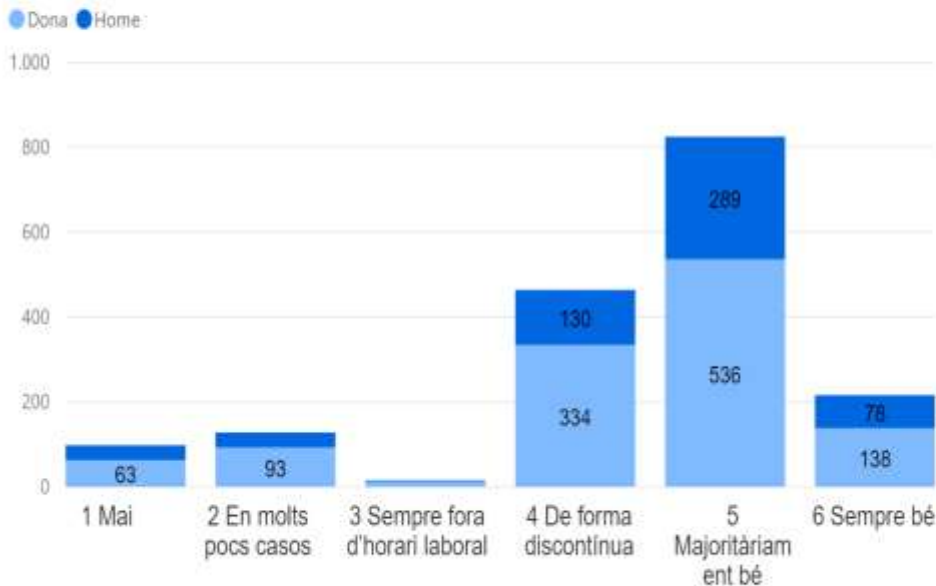
Pulse



VPN SSL



Valoració general



Desviació estàndard

1



Mitjana

Sexe	1 Mai	2 En molts pocs casos	3 Sempre fora d'horari laboral	4 De forma discontinua	5 Majoritàriament bé	6 Sempre bé	Total
Dona	3,61%	5,33%	0,69%	19,13%	30,70%	7,90%	67,35%
Home	2,00%	2,00%	0,17%	7,45%	16,55%	4,47%	32,65%
Total	5,61%	7,33%	0,86%	26,58%	47,25%	12,37%	100,00%

7. Enquesta: Grau de satisfacció dels usuaris



4. En quin grau creus que t'han facilitat les guies i manuals proporcionats per l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) l'accés a l'eina? 1 'Gens senzill' i 5 'Molt senzill'

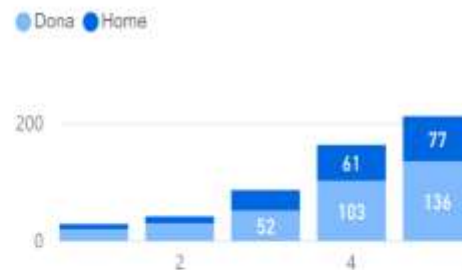
Povi escriptori



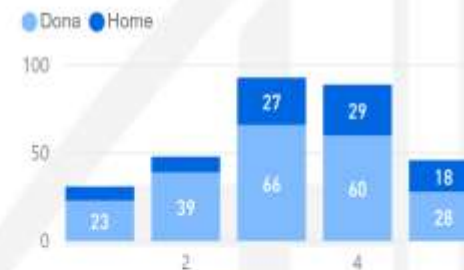
Povi RemoteApp



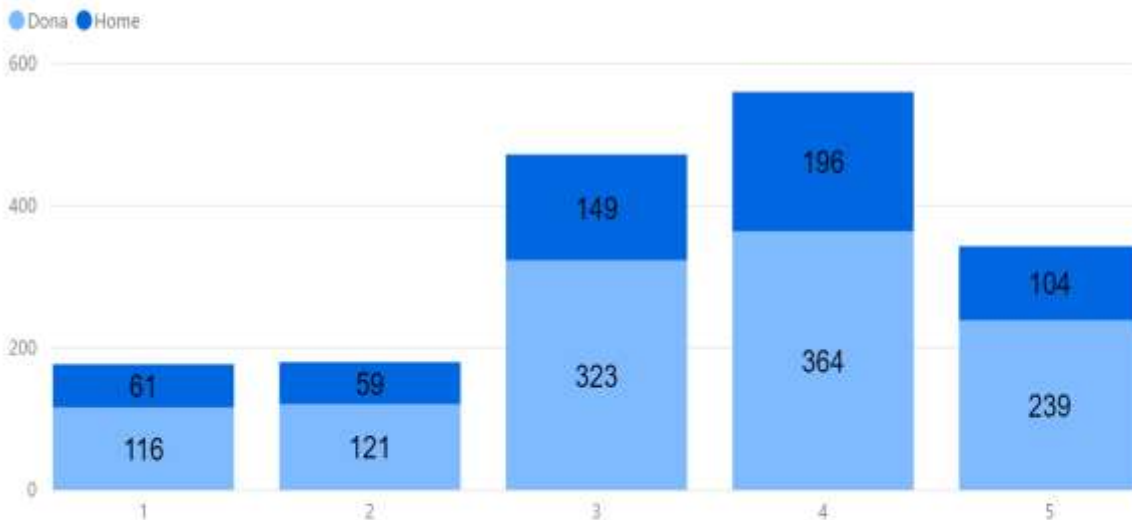
Pulse



VPN SSL



Valoració general



Desviació estàndard

1,21



3,41
Mitjana

Sexe	1	2	3	4	5	Total
Dona	6,70%	6,99%	18,65%	21,02%	13,80%	67,15%
Home	3,52%	3,41%	8,60%	11,32%	6,00%	32,85%
Total	10,22%	10,39%	27,25%	32,33%	19,80%	100,00%

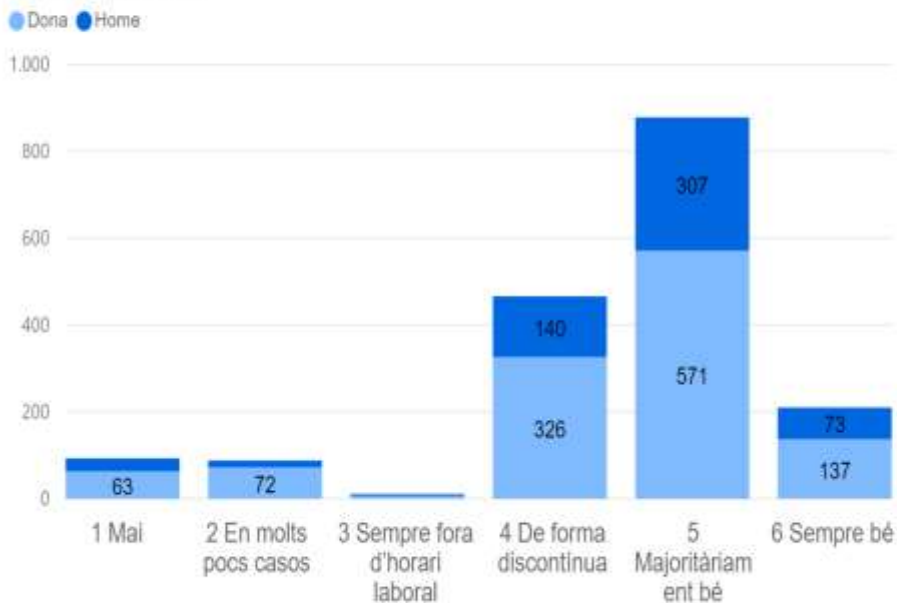
7. Enquesta: Grau de satisfacció dels usuaris



5. Un cop accedeixes, la connexió és estable i et deixa treballar amb normalitat?



Valoració general



Desviació estàndard

1,20



Sexe	1 Mai	2 En molts pocs casos	3 Sempre fora d'horari laboral	4 De forma discontinua	5 Majoritàriament bé	6 Sempre bé
Dona	3,61%	4,12%	0,40%	18,67%	32,70%	7,85%
Home	1,72%	0,92%	0,23%	8,02%	17,58%	4,18%
Total	5,33%	5,04%	0,63%	26,69%	50,29%	12,03%

7. Enquesta: Grau de satisfacció dels usuaris



6. Disposes de totes les aplicacions o serveis per poder realitzar la teva jornada diària amb normalitat? En cas contrari indica quines

Povi escriptori



Povi RemoteApp



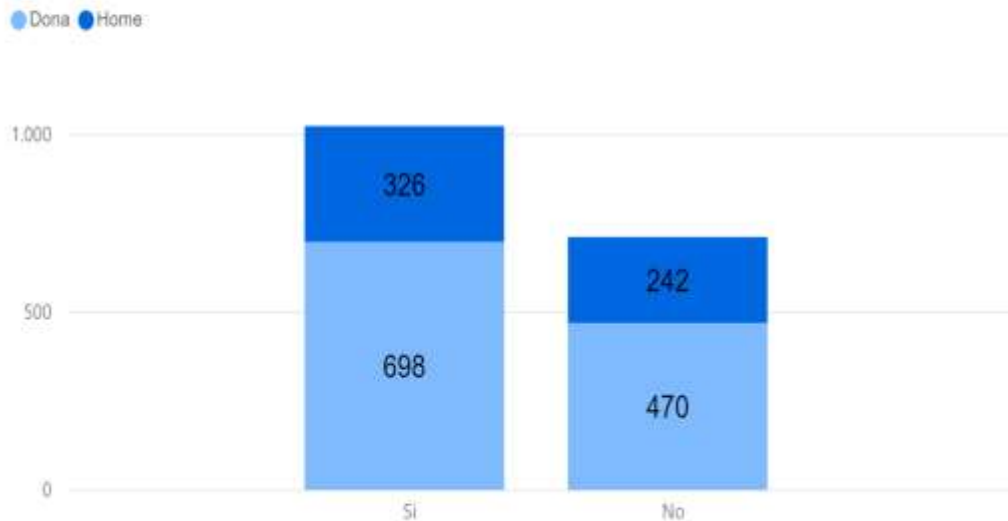
Pulse



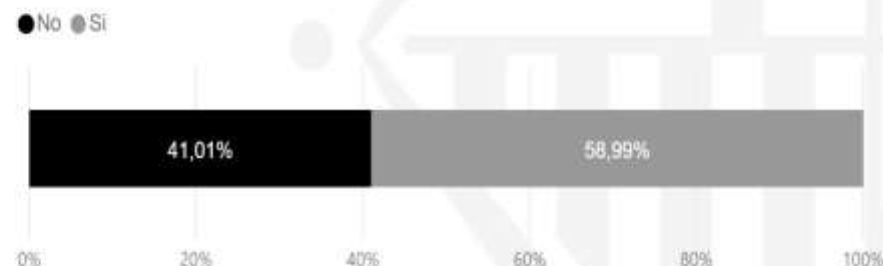
VPN SSL



Recompte general



Recompte general en %



Sexe	No	Sí	Total
Dona	27,07%	40,21%	67,28%
Home	13,94%	18,78%	32,72%
Total	41,01%	58,99%	100,00%

7. Enquesta: Grau de satisfacció dels usuaris



Grau de satisfacció dels usuaris de *la gestió del canvi i eines col.laboratives*

En l'enquesta de satisfacció que es va fer als treballadors i treballadores de l'Ajuntament de Barcelona, també se'ls va preguntar sobre el servei de videoconferència Webex.

A continuació es mostren els principals resultats, els quals han permès **concloure que el servei assoleix les necessitats de les persones usuàries però que s'està duent a terme un pla d'acció de gestió del canvi** per donar a conèixer millor el funcionament de l'eina i els seus manuals d'ús.

Nivell de complexitat per utilitzar el servei
(1 "Gens senzill" i 5 "Molt senzill")



La mitjana es situa al 3, amb 1.22 de desviació mitjana

3/5

Nivell satisfacció amb el servei de videoconferències
(1 "Gens senzill" i 5 "Molt senzill")



La mitjana es situa al 2.72, amb 1.192 de desviació mitjana

2,7/5

Com a **iniciatives de millora** es proposa:

- **Habilitar les sales personals** de videoconferència Webex
- Implementar la **integració amb Outlook**
- Tenir un servei de suport, **que incorpori la creació de manuals de sales personals**
- Donar cobertura a d'altres necessitats detectades (**formació a distància, desenvolupament d'esdeveniments amb retransmissió en streaming, entre d'altres**)

7. Enquesta: Grau de satisfacció dels usuaris



Grau de satisfacció dels usuaris a l'atenció de dubtes i incidències (SAU)

Finalment, en l'enquesta es preguntava als treballadors i treballadores si consideraven que havien rebut un suport satisfactori al moment de resoldre dubtes i incidències relacionades amb les eines d'accés remot. En termes generals, s'ha valorat positivament el suport i assistència independentment del servei d'accés remot.

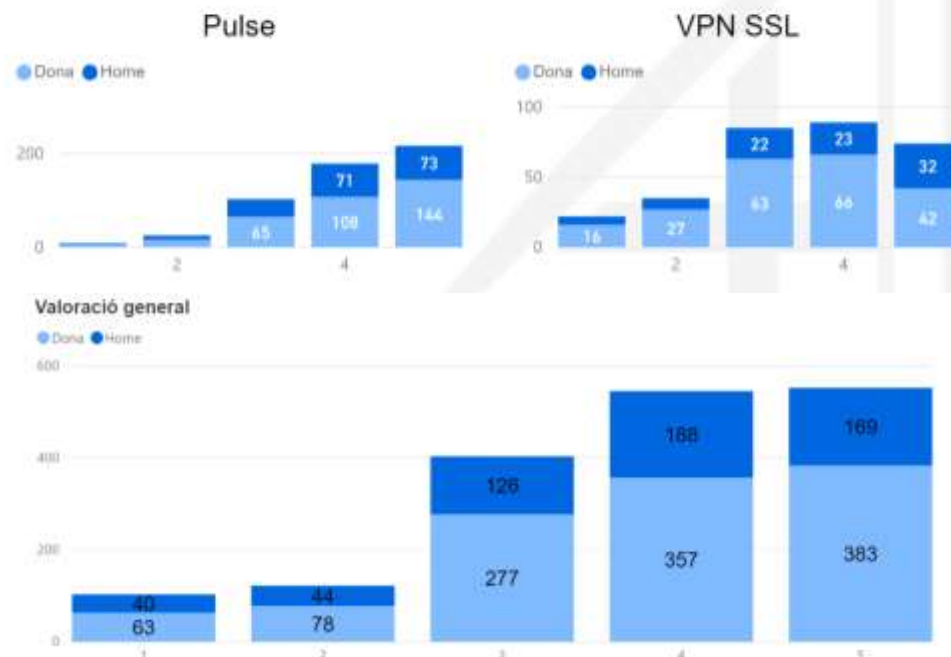
A continuació es presenten els resultats d'aquesta part de l'enquesta:



Usuaris que consideren satisfactori el suport i assistència rebut per resoldre les seves incidències o dubtes

64%

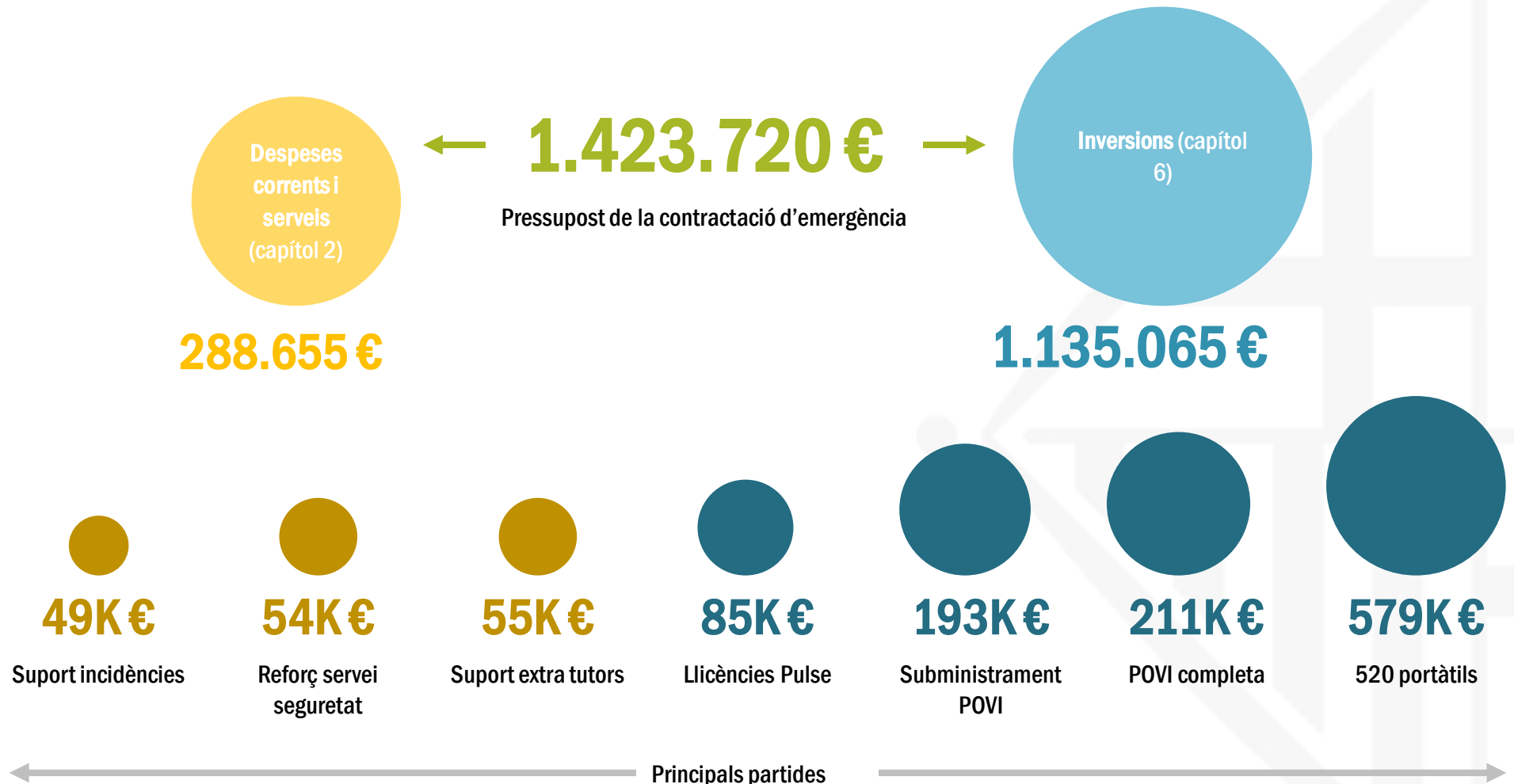
La valoració general es situa al 3,77 amb una desviació estàndard d'1.15.



8. Contractació d'emergència

Pressupost per a la contractació d'emergència a l'IMI

Per tal de dur a terme les actuacions en resposta de la covid-19, l'Institut Municipal d'Informàtica ha realitzat les següents contractacions d'emergència:



Dades a 08/05/20

10. Properes passes

Un nou concepte de Lloc de Treball

L'alerta socio sanitària 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 sobtat cap a la **digitalització forçosa de l'activitat municipal**

Aquest canvi representa un impuls significatiu en el procés de **Transició Digital que l'Ajuntament** ja havia començat a treballar en la creació d'un equip de treball per a la valoració, adequació i implantació de nous models de gestió i organització del treball que permetin treure el màxim partit de les noves tecnologies per facilitar la **conciliació laboral i un millor ús del temps**

Cal ara aprofitar la inèrcia generada durant la crisi, per accelerar un projecte que va més enllà del concepte de teletreball i requerirà d'actuacions en quatre nivells ben diferenciats:

- **L'adequació de la normativa** en matèria de Recursos Humans que faciliti aquesta nova organització de la feina
- **La capacitat de les treballadores i treballadors municipals**, i en especial del comandament per evolucionar cap a un model basat en la delegació, el treball en equips polivalents i adaptatius i la gestió per objectius
- 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 per a cadascun dels diferents perfils existents a l'organització
- **El desenvolupament tecnològic** necessari per acompanyar la transició, aportant eines innovadores basades en les noves tecnologies

10. Properes passes

Un nou concepte de Lloc de Treball



Gràcies per la vostra col·laboració!

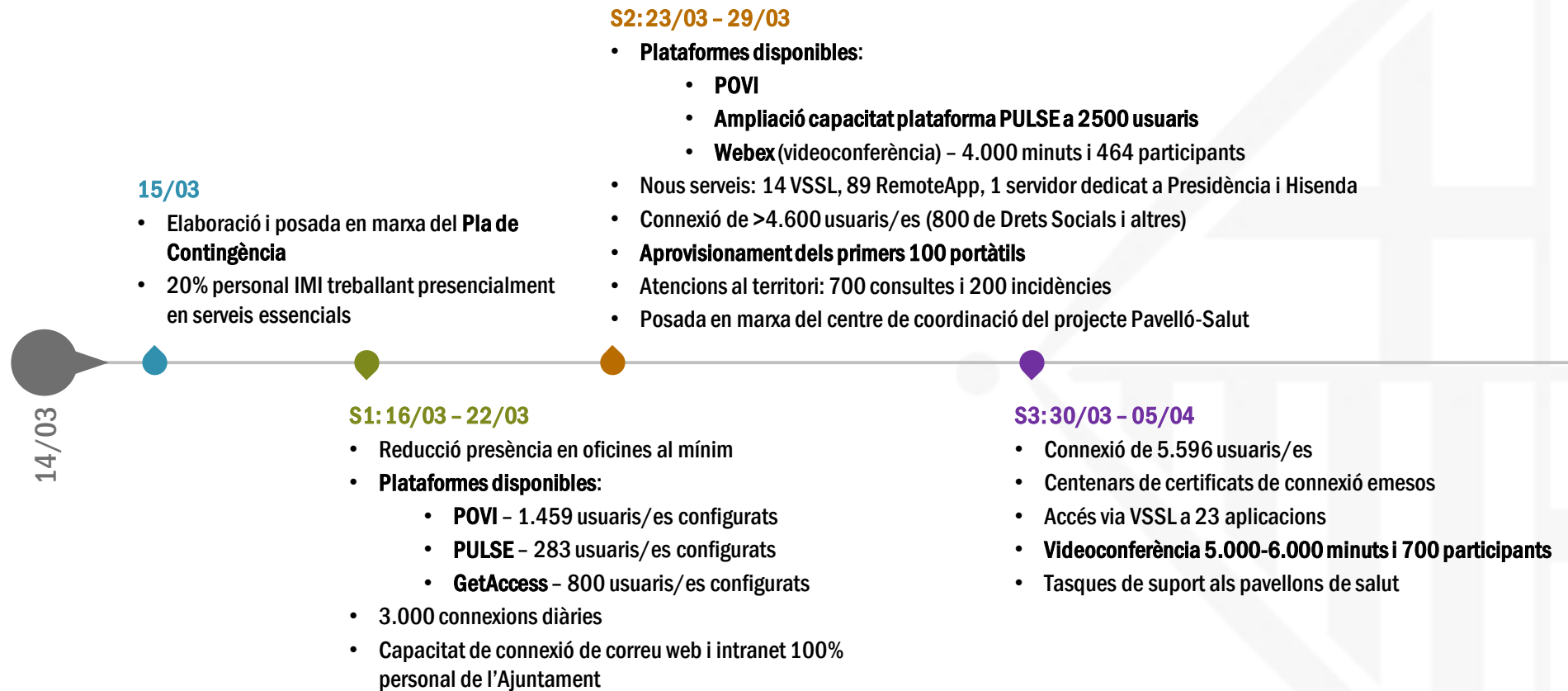


**Ajuntament
de Barcelona**

Annex 1: Cronologia de fites rellevants

Fites rellevants aconseguides

A continuació es mostren les **fites aconseguides** per part de l'IMI des del moment en què es va decretar l'estat d'alarma:



Annex 1: Cronologia de fites rellevants

Fites rellevants aconseguides

A continuació es mostren les **fites aconseguides** per part de l'IMI des del moment en què es va decretar l'estat d'alarma:

S4: 06/04 – 12/04

- Posada en marxa i instal·lació d'ampliacions plataforma POVI:
 - Es triplica la capacitat d'usuaris
- Maquetació de més de **400 portàtils**

S6: 20/04 – 26/04

- **Decret del 24/04:** directrius per a la redacció i remissió a l'Ajuntament dels Plans de Restabliment dels Serveis
- Lliurament portàtils a ritme de **32 portàtils al dia**

S5: 13/04 – 19/04

- Repartiment **80 portàtils** perquè els professionals de l'**atenció telefònica del 010** puguin realitzar teletreball
- Continuació d'alta usuaris/es en teletreball

S7: 27/04 – 03/05

- Organització i suport en l'**acte Pacte de Ciutat, del 28/04 presidit per l'Alcaldessa** i el primer Tinent d'Alcalde
 - 67 connexions per videoconferència
 - 50 connexions per *streaming*
- Elaboració del Pla de Restabliment dels Serveis
- **Finalització del repartiment de portàtils**, 573 portàtils repartits
- **Plenari Municipal en modalitat virtual** (29/04)

S8: 04/05 – 10/05

- Millora de la emissió de píndoles informatives a l'Ajuntament en format breu de l'ús de les eines informàtiques
- **1.746 respostes rebudes a les enquestes**
- Desenvolupament amb èxit dels **10 Plenaris de Districtes** en modalitat virtual:
 - 2 dimarts 05/05
 - 2 dimecres 06/05
 - 6 dijous 07/05

Annex 2: Els valors de l'IMI davant la crisi



L'activitat de l'IMI i l'acompliment dels seus objectius per **proporcionar serveis tecnològics a l'Ajuntament**, ha estat sempre caracteritzada pel **sentiment de servei públic** i la seva **proximitat a l'Ajuntament**. Davant de la situació de pandèmia actual, **els treballadors i treballadores de l'IMI han hagut d'adaptar les seves funcions i reajustar les seves tasques per tal de donar resposta al repte i fer front a la crisi.**

