



Diputación del Común

PARLAMENTO
DE CANARIAS

IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE VIRTUALIZACIÓN DE ESCRITORIOS PARA LA REALIZACIÓN DE TELETRABAJO

Descripción del Proyecto.

Estando en elaboración de los pliegos para la contratación y virtualización de los servidores y servicios fundamentales como el correo electrónico, servidor de tramitación de expediente, servidor web, etc. surge el estado de alarma motivado por el COVID-19, siendo imperativo implementar el teletrabajo de forma que la Institución pudiese seguir dando servicio y trámite a las quejas planteadas por los ciudadanos.

Motivado por la necesidad de implementar el teletrabajo de manera urgente, y viendo que el Ministerio de Salud preveía un repunte en otoño de ese año, parecía ser que el teletrabajo iba a formar parte de la vida laboral a partir de esta pandemia, por ello se decide añadir a este proyecto de virtualización de servidores la implementación de la virtualización de escritorios.

El proyecto consiste en el suministro y puesta en marcha de una plataforma de infraestructura convergente que integre una solución de escritorios virtuales que posibilite el teletrabajo y movilidad de los trabajadores, dotando de una solución de teletrabajo y acceso remoto que garantice la seguridad a los distintos servicios y aplicaciones de la Diputación del Común.

Repercusión para el ciudadano y las Administraciones.

La situación en la que estaba España en el primer año del COVID fue un caldo de cultivo para generar problemas e injusticias para los más desfavorecidos, que por su debilidad ante cualquier problema son los más vulnerables.



Diputación del Común

PARLAMENTO
DE CANARIAS

Las administraciones trabajaban bajo mínimos con una ciudadanía que necesitaba una respuesta a sus problemas, todo trámite que necesitaban se realizaba bajo cita previa eternizada, que en muchos casos se derivaban a Sedes Electrónicas donde actualmente parte de la ciudadanía carece de medios y conocimientos para poder adentrarse en ese mundo de la administración electrónica.

La Diputación del Común hace un gran esfuerzo económico y humano para poder atender a estos ciudadanos que creen vulnerados sus derechos y desplazados de una burocracia que los encamina a la tramitación electrónica que desconocen para poder ser atendidos en una situación de pandemia mundial.

La Diputación del Común en proceso para la virtualización de solo aquellos servidores prioritarios, se ve junto a todas las administraciones inmersa en una pandemia con sus trabajadores en casa confinados y la ciudadanía demandando respuestas a sus problemas con las administraciones saturadas y su personal confinado. Nos ponemos en contacto con Clickeo, empresa con la que estábamos valorando la virtualización de los servidores y nos plantean un cambio de estrategia de forma inmediata: implantar sobre la plataforma que ya estábamos trabajando para los servidores el despliegue de escritorios remotos para todo el personal de la institución, garantizando trabajar con seguridad desde sus domicilios con la solución UDS Enterprise de Virtual Cable. En un tiempo récord de un mes aproximadamente, ya estaba todo el personal trabajando desde sus domicilios, atendiendo telefónicamente, tramitando expedientes de quejas y el personal de habilitación realizando los pagos como si en la oficina estuviesen, sin la inseguridad de acceder a nuestros equipos que teníamos que dejar encendidos para poder conectar desde nuestro domicilio por un sistema no tan seguro como los escritorios proporcionados por el software UDS Enterprise.



Diputación del Común

PARLAMENTO
DE CANARIAS

¿Cómo le repercutió todo esto en la ciudadanía? Sus expedientes no se pararon nunca, se pudo atender telefónicamente y por videoconferencia desde sus domicilios.

Cualquier queja presentada debe ser firmada, en muchos casos se carece de conocimientos y medios para realizar una firma electrónica, por ello La Diputación del Común pone al servicio de la ciudadanía un formulario web donde cumplimentan una serie de campos prioritarios entre los cuales explican su problema que ha tenido con la administración. Una vez analizado, se le remite al ciudadano un documento donde debe acreditar su identidad para poder admitirlo a trámite. En el caso de que tampoco supiese hacer esto, un compañero encargado de la Cita Previa telefónicamente le cumplimentaba el formulario siguiendo su problema y le daba trámite. Este formulario llega a un repositorio en el correo donde tres compañeros, cada uno desde su domicilio, van registrado y decretado para que los asesores analicen y soliciten información o acreditación de identidad al ciudadano. Todo esto se realizó trabajando cada empleado desde su domicilio, conectándose a los escritorios UDS Enterprise, garantizando la tramitación de los expedientes y la seguridad de los datos.



Diputación del Común

PARLAMENTO
DE CANARIAS

Equipo de desarrollo y proveedores.

Este sistema es muy fácil de desplegar y mantener. Todo el despliegue principal fue hecho por el proveedor, que se implicó en el problema y en una semana estaba todo funcionando correctamente.

El sistema es muy escalable y sencillo de adaptar a las necesidades de cada momento. Es la sensación transmitida cuando al personal de Clickeo se le comunicó un cambio y lo solucionó sobre la marcha. Hace unas semanas se necesitó la incorporación de más capacidad de almacenamiento, no por falta de espacio, dado que el proyecto se dimensionó correctamente, sino por disponer de un recurso de almacenamiento en discos sólidos para un repositorio de fichero el cual se quería tener aparte, se solicitó y en una semana se incorporó.



Diputación del Común

PARLAMENTO
DE CANARIAS

Valoración económica.

Hacer una valoración económica en una situación de alarma donde escaseaba material, el transporte era imposible y el planeta estaba sumergido en un caos, es muy complicado. Clickeo cumplió con los precios que barajábamos antes de la pandemia para los servidores donde se realizó un pequeño incremento para la incorporación de los escritorios virtualizados.

En la valoración económica, no solo tenemos que valorar los importes de la compra de la infraestructura y licencias del sistema, también la seguridad que presta todo el servicio y la compra de futuros puestos de trabajo. Donde antes necesitábamos equipos con buenas prestaciones, ahora nos basta con un pequeño equipo que soporte, una o dos pantallas y por medio de los plugin de UDS nos conectamos al escritorio que es donde se va a trabajar y se van a desplegar las herramientas de trabajo. Los equipos que necesitamos tener ahora sobre el escritorio serán un 50% más económicos que los que necesitábamos hace dos años y garantizando que los datos están siempre ahí, nos conectemos desde nuestro portátil, ordenador doméstico o desde nuestro puesto de trabajo.

Conclusiones

La tecnología es una aliada para lograr un fin de forma inmediata a los problemas que nos plantea la sociedad. Como empleados públicos debemos buscar la mejor forma y rapidez en hacer aquello que nos demanda la ciudadanía.

Para la Diputación del Común ha sido un gran logro la posibilidad de tramitar desde sus hogares con garantía de seguridad. Los responsable de las distintas tareas han podido firmar, tramitar, registrar, etc. logrando que la Institución no se parara.



Diputación del Común

PARLAMENTO
DE CANARIAS

Ya terminada la pandemia, continuamos con el teletrabajo por medio de los escritorios UDS Enterprise. Tenemos establecidos dos días a la semana, y consideramos que si en un futuro logramos cuantificar el trabajo esto podría aumentar, no siendo necesario tener que desplazarnos grandes distancias y disponer de grandes superficies de trabajo, disminuyendo así la huella de carbono, lo que repercutirá en unas áreas metropolitanas más ecológicas.

El teletrabajo es una de las soluciones que ayuda a mitigar los efectos del cambio climático. Durante el confinamiento, las emisiones de CO2 se redujeron un 32% en España, un logro derivado de la caída global de la movilidad en el país.

Trabajar desde casa es tan solo parte del conjunto de medidas para favorecer la construcción de ciudades respetuosas con el medio ambiente. En especial, en aquellas ciudades con una densidad de población mayor. Además, esta modalidad de trabajo ofrece la oportunidad a los empleados de residir allá donde quieran haciendo que las zonas rurales se conviertan en una alternativa ideal.

Santa Cruz de Tenerife a 19 de junio de 2022

José Celso Pérez Padilla

Asesor en materia de administración
y mantenimiento de los sistemas informáticos