

## “TELETRABAJO DE LA NOCHE A LA MAÑANA”

### CANDIDATURA PREMIO SOCINFO DIGITAL 2022: GESTIÓN DEL CAMBIO

#### “Canarias TIC: Héroes anónimos de la pandemia”

**Reto:** *¿Cómo establecer una alternativa de prestación de servicios remota (teletrabajo) de forma rápida, fiable y segura para evitar el colapso administrativo del personal interno, proveedores y mantener los servicios públicos a la ciudadanía?*

Este fue el gran desafío de gestión del cambio interno más acelerado de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías (DGTNT) ante la pandemia, prácticamente de la noche a la mañana. Afectó a más de 80.000 personas, a todos los departamentos, a todas las 7 islas. La creación de un entorno favorable y seguro de alta disponibilidad, fiabilidad, y sostenibilidad implicó mucha coordinación, comunicación, formación técnica-funcional, nuevos medios y ampliación de recursos técnicos, humanos, nuevos procesos y organización. Su impacto en la ciudadanía y en el personal público fue muy alto al mantener la continuidad de la prestación de los servicios públicos y la ejecución de políticas públicas sociales y económicas para toda la Sociedad Civil canaria. Además, significó una diferenciación competitiva de alto valor público aportado por la DGTNT de muy difícil imitación por parte de otras administraciones públicas locales, nacionales e internacionales en un tiempo récord. Considerada buena práctica de éxito en la Comunidad Autónoma de Canarias en la gestión organizativa y tecnológica durante la crisis de la pandemia primero y la erupción del volcán de La Palma después. Imbricación total del teletrabajo en el “adn” de la cultura corporativa.

#### Contenido

<b>1 Experiencia “Plataforma Integral de Teletrabajo”</b>	<b>1</b>
<b>Fase I: Inicial de choque</b>	<b>1</b>
<b>Fase II: Adaptación y gestión del cambio</b>	<b>1</b>
<b>2 Repercusión para el ciudadano y las Administraciones</b>	<b>2</b>
<b>3 Equipo de desarrollo y proveedores</b>	<b>2</b>
<b>4 Valoración económica y plazos de cumplimiento</b>	<b>3</b>

## 1 Experiencia “Plataforma Integral de Teletrabajo”

Ante la pandemia COVID, la DGTNT, logró adaptarse de forma ágil y rápida para reaccionar y resistir al nuevo escenario de crisis global. Estableció medidas organizativas, activación de procesos, y disponibilidad de recursos para garantizar la continuidad y seguridad de los servicios públicos. Por un lado, la DGTNT disponía de un conjunto de herramientas tecnológicas para la conexión remota, pero sin una concepción de plataforma centralizada ni integrada en la cadena de valor de servicios. Por otro lado, estaba el centro integral de gestión de servicios TIC y de atención y soporte multicanal (CiberCentro) como estructura organizativa, de recursos humanos y gestión de infraestructuras tecnológicas. Un servicio de alta calidad con 4 certificaciones ISO: Gestión Servicios IT, Seguridad, Continuidad de Negocio y Reclamaciones). Además, la ejecución del Plan de Continuidad de Servicios o de gestión del cambio fue la guía de integración del teletrabajo como un servicio tecnológico más en CiberCentro y en el catálogo oficial de la DGTNT en 2 fases: inicial de choque, y adaptación y gestión del cambio.

### Fase I: Inicial de choque

Fase más crítica por el alto riesgo de colapso administrativo. Convocatoria inmediata y permanente del “Comité Gestión de Crisis DGTNT” de toma de decisiones organizativas, disponibilidad de recursos y activación de procesos para asegurar la disponibilidad inmediata del teletrabajo. Hacer frente a la avalancha de solicitudes y necesidades urgentes: certificados digitales, autorizaciones, compra y distribución portátiles, configuración de herramientas, conexión remota (VPN), escritorios virtuales (VDI), ampliación infraestructuras de telecomunicaciones en centros críticos (hospitales, centros de atención, red educativa y entorno judicial). 100 % de servicios y personal TIC disponibles, 100% de personal formado en las herramientas tecnológicas de teletrabajo, permanente coordinación interdepartamental e interadministrativa, y gestión de vulnerabilidades de seguridad o ciberataques.

### Fase II: Adaptación y gestión del cambio

Se concibe la necesidad de participación del personal público a través de una encuesta de valoración de las herramientas de teletrabajo, servicio de atención y soporte, formación recibida, comunicación, rendimiento y salud laboral y emocional. Después del análisis de los resultados se conceptualiza el modelo centralizado, sistematizado, estándar y sostenible de Plataforma Integral de Teletrabajo (figura 1).

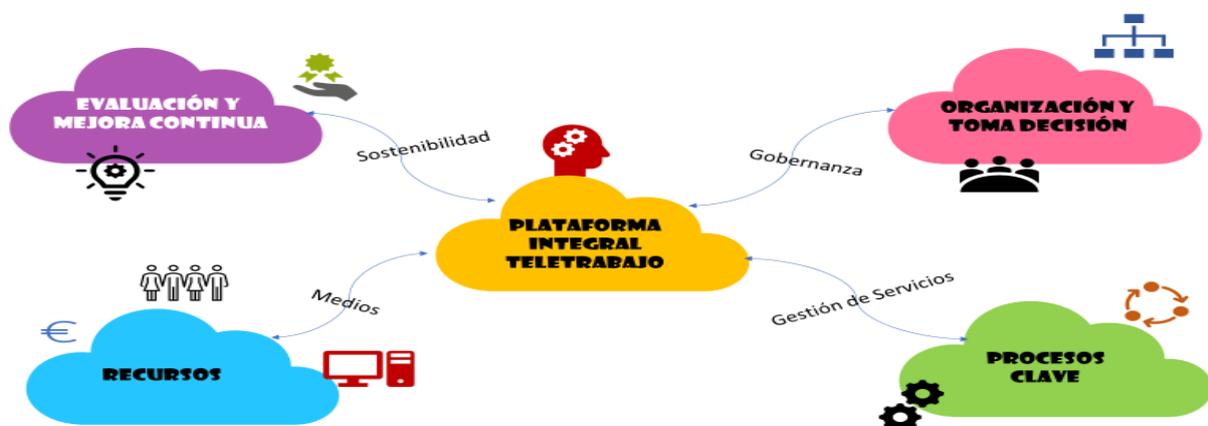


Figura 1. Mapa mental representación visual Plataforma Integral Teletrabajo

En segundo lugar, formalidad organizativa corporativa creando un área material de competencia nueva: “Infraestructura Trabajo Remoto”, en el mapa de servicios de la DGTNT dentro del área de servicio “Infraestructuras TIC”, y especificación de servicios asociados:

gestión accesos remotos (VPN), escritorio virtual (VDI), trabajo colaborativo, telefonía virtual y web conferencia. En tercer lugar, se integró en la cadena de valor operativa de atención y soporte centralizado de Cibercentro: integración en el ciclo de calidad y seguridad (plan de contingencias). Finalmente, creación de sección específica de autoservicio en la Intranet (figura 2), integrando herramientas de colaboración y servicios.

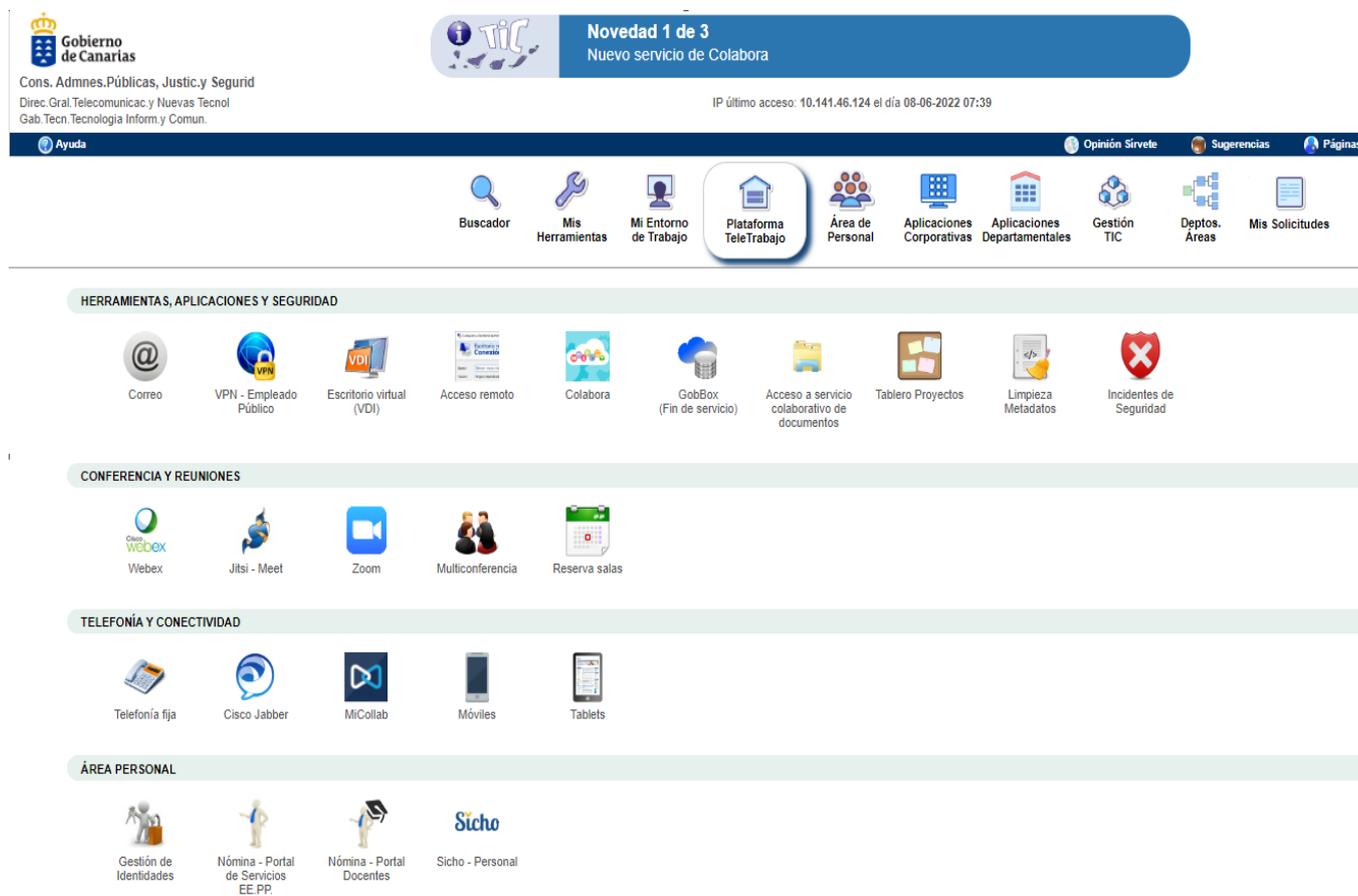


Figura 2. Resultado final Plataforma Integral de Teletrabajo en la Intranet Corporativa

## 2 Repercusión para el ciudadano y las Administraciones

El principal resultado es la puesta en explotación de la "Plataforma Integral de Teletrabajo" centralizada y sistematizada como nuevo servicio TIC integrado en la cadena de valor operativa de la DGTNT. Se pasa de un nivel "Básico" a un nivel "Desarrollado" con integración en el sistema de calidad de servicios de atención y soporte (certificaciones ISO), seguridad tecnológica, capacidad de reacción y resiliencia ante graves contingencias, y formalidad competencial en el mapa de servicios TIC de la DGTNT. El impacto fue muy rápido y elevado, interno a todo el personal público y externo a toda Ciudadanía y otras AA.PP que se relacionan con la APCAC. Se evitó la parálisis administrativa y permitió a toda la Sociedad Civil canaria seguir interactuando con los servicios públicos, de forma diferente. Ha aumentado de forma significativa la satisfacción, confianza TIC y nivel de transformación digital.

## 3 Equipo de desarrollo y proveedores

El equipo de desarrollo, gestión e implantación fue en su mayoría el personal de la DGTNT de todas las áreas de servicio que hicieron posible el cambio organizativo y técnico: Estrategia y Organización, Infraestructuras TIC, Telecomunicaciones y redes, Desarrollo de Aplicaciones, Seguridad TIC y Contratación. A nivel externo los principales proveedores

colaboradores fueron CONTACTEL, INERZA, DELOITTE, PRICE WATERHOUSE, WEBEX y MOVISTAR.

#### 4 Valoración económica y plazos de cumplimiento

El coste económico fue de 6 M€. En un plazo de 1 año desde el inicio del estado de alarma. Desde agosto de 2021 se ejecuta el proyecto de evolución y optimización de la Plataforma Integral de Teletrabajo definido en el plan director de la DGTNT 2021-2023 con el propósito de establecer un nivel "Optimizado" en cuando a organización técnica del teletrabajo.

0. NOMBRE DEL PROYECTO: PR-22 Evolución Plataforma Integral de Teletrabajo								
DESCRIPCIÓN		Aumentar la sostenibilidad tecnológica, prestaciones, rendimiento y de seguridad de la plataforma integral de teletrabajo. Así como su promoción, fomento y formación						
I. ENCUADRE ESTRATÉGICO								
OBJETIVO ESTRATÉGICO Y ESPECÍFICOS		2 Ser una administración pública innovadora y generadora de conocimiento 2.3 Lograr plena transformación digital de las AAPP Canarias						
LÍNEA DE ACTUACION DGTNT		LA-06 Incrementar la Transformación Digital y la Innovación TIC Evolucionar e introducir nuevos servicios y herramientas de trabajo remoto para la mejora la productividad						
OBJETIVOS OPERATIVOS		-Aumentar el soporte tecnológico plataforma Teletrabajo -Añadir servicios plataforma Incrementar el nº de herramientas		-Optimizar los procesos de gestión plataforma -Implantación sistema de escritorio virtual (VDI) -Consolidar plataforma corporativa teletrabajo				
II. AGENTES								
Centro Directivo/Unidad/Responsable		DGTNT/Atención y soporte TIC/Jose Damián Quintana Ferrer						
III. CALENDARIO GENERAL DE EJECUCIÓN								
Fecha Inicio del Proyecto		01/08/2021		Fecha fin del proyecto		31/10/2022		
IV. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES								
Nombre de la actividad		Descripción de la actividad				Fecha inicio actividad	Fecha fin actividad	
Despliegue infraestructura CPD LPA		Instalación, configuración y certificación infraestructura en CPD LPA				01/08/21	30/10/21	
Despliegue infraestructura CPD TFE		Instalación, configuración y certificación infraestructura en CPD TFE				01/08/21	30/10/21	
Despliegue VDI		Certificación funcionalidad VDI				01/09/21	31/12/22	
Utilización VDI		Escritorios virtuales personal público APCAC				01/09/21	31/12/22	
Comunicación y sensibilización		Difusión, beneficios, disponibilidad, fomento y promoción				01/09/21	31/07/22	
Despliegue herramienta mensajería instantánea		Instalación, configuración, formación y puesta en explotación				01/09/21	31/12/21	
Despliegue herramienta tablero de actividades		Instalación, configuración, formación y puesta en explotación				01/09/21	31/07/22	
Ampliación softphone		Instalación de nuevas prestaciones y funcionalidades				01/09/21	31/07/22	
Despliegue herramienta atención al empleado público mediante IA		Instalación, configuración, formación y puesta en explotación				01/08/21	31/12/22	
V. INDICADORES Y METAS								
Denominación indicador		Valor inicial actual	Valor esperado (metas)				Fuente verificación	Responsable cálculo
			2021	2022	2023	Total		
Re	Nº VDI disponible	600	2.000	2.000	500	4.500	TSI-DGTNT	TSI-DGTNT
	Nº VDI utilizadas	500	500	2.000	1.000	4.000	TSI-DGTNT	TSI-DGTNT

N.º Softphone utilizados	500	200	1.300	500	2500	TSI-DGTNT	TSI-DGTNT
Nº usuarios mensajería instantánea	0	0	500	3.500	4.000	TSI-DGTNT	TSI-DGTNT
Despliegue herramienta atención personal público con IA	0	0	1	0	1	TSI-DGTNT	TSI-DGTNT
N.º personas usa herramienta atención personal público con IA	0	0	500	2.500	3.000	TSI-DGTNT	TSI-DGTNT

#### VI. RELACIÓN DE RECURSOS

Recursos humanos	Internos	Externos	
	Personal interno DGTNT Cibercentro y gestión de cambios, Infraestructuras TIC y telecomunicaciones y redes Personal interno Seguridad y Protección de datos	Personal externo Cibercentro /CONTACTEL, INERZA	
Recursos materiales y tecnológicos	Internos	Externos	
	CPD's Infraestructuras TIC DGTNT (Servidores y herramientas) Equipamiento informático	Infraestructuras redes telecomunicaciones externas Software Softphone, tablero actividades, mensajería instantánea y VDI	
Recursos económicos	Concepto	Importe	Partida presupuestaria
	Nuevas herramientas y servicios administración electrónica	Total 5,410M€ 2,705M€ (2021) 2,705 M€ (2022)	PI/LA 166G0119 PI/LA 166G0118

#### VII. OBSERVACIONES

Planes o estrategias en vigor vinculados	Agenda 2030, Plan Reactiva Canarias, Estrategia CAPJS
Otras observaciones	Existe plataforma integral teletrabajo, este proyecto consolida, evoluciona y mejora sus prestaciones de infraestructura tecnológica, servicios y herramientas para garantizar la mejor disponibilidad, comodidad y comunicación de los empleados públicos y su atención a la ciudadanía

Datos de contacto:

Arístides M. Moreno Suárez  
 amorsuaj@gobiernodecanarias.org  
 928 306 329/ 677 981 253