

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Movilidad en el Puesto de Trabajo en la GISS

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Los desplazamientos por motivos de trabajo conllevan una cierta pérdida de tiempo cuando no se puede realizar la actividad laboral en otro lugar que no sea la oficina.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Sustituir el tradicional puesto de trabajo anclado a un PC por un dispositivo móvil para aquellos puestos que lo requieran. El objetivo es que los empleados que necesitan desplazarse habitualmente por motivos de trabajo puedan realizar su actividad tanto en su oficina habitual como en movilidad.

COSTE APROXIMADO:

Los costes asociados a este proyecto son los correspondientes al software y al hardware relativo a cada tipo de puesto de trabajo (perfil directivo y perfil usuario). El coste total por unidad del hardware del puesto de trabajo de un perfil directivo es de 1508,78 euros mientras que el de un perfil usuario asciende a 968,53 euros. Por su parte, los costes asociados al software utilizado, que es la versión Office 2013 Estándar, son de 269 euros por unidad para ambos tipos de puestos. Todo ello teniendo en cuenta que estos costes llevan el IVA incluido y hacen referencia a los precios en el momento de la adquisición de los productos. El resto del software asociado a los dispositivos es el mismo utilizado en los PCs existentes en la organización, por lo que no supuso un gasto extra para el proyecto.

TERRITORIO:

España

PÚBLICO DESTINATARIO:

Empleados de la Seguridad Social

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Gerencia de Informática de la Seguridad Social (GISS)

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

Como antecedente a este proyecto, cabe destacar que la GISS comenzó a mediados de 2011 a utilizar los

dispositivos tablets con el fin de dotarles de más funcionalidad, creando de este modo una “Oficina Móvil”.

En dicho plan, se valoró la idoneidad de la utilización de la tablet como instrumento de trabajo. El modelo de tablet utilizado en ese primer momento fue el iPad de Apple y éste fue distribuido a un conjunto de usuarios de perfil directivo. Esta experiencia, aunque demostró la utilidad de la tablet como herramienta de trabajo, también puso de manifiesto una serie de dificultades que tenían su causa en esa solución basada en el iPad. Esos problemas junto con la aparición de nuevos dispositivos en el mercado como las tablets Windows 8, tuvieron como consecuencia que se replantease el tipo de tecnología más apropiada para un dispositivo tipo tablet de uso corporativo.

El proyecto “Movilidad en el Puesto de Trabajo” tiene como punto de partida el lanzamiento al mercado de las primeras tablets con sistema operativo Windows 8 a finales del año 2012. Las expectativas sobre este producto eran altas ya que los resultados de las encuestas realizadas, en el marco de un estudio llevado a cabo por Forrester, reflejaban que a pesar de que el iPad de Apple era el modelo de tablet más utilizado en el ámbito laboral, un gran porcentaje de los trabajadores encuestados deseaban tener la tablet con sistema operativo Windows 8.

Este proyecto desea aprovechar las ventajas de la tablet aplicadas al puesto de trabajo. Al mismo tiempo, pretende superar las dificultades encontradas en el anterior plan fundamentado en la tecnología de Apple.

Los usuarios con necesidades de movilidad que van a utilizar este dispositivo son, aparte de los usuarios de perfil directivo, otros tales como los inspectores médicos y letrados. Para aquellos usuarios que precisan de una mayor capacidad de proceso se ha optado por tablets de altas prestaciones, que tienen como base procesadores i-core de Intel. Para los usuarios con necesidades más básicas, se han utilizado tablets basadas en procesadores Atom.

Por otro lado, está permitido asimismo el uso personal de la tablet en modalidad COPE (Corporate Owned Personally Enabled) dado que Windows 8 permite disponer de perfiles de usuario diferenciados, aportando a su vez un nivel de seguridad al BYOD (Bring Your Own Device). De este modo, el usuario puede disponer en un solo dispositivo de un entorno personal y corporativo contando al mismo tiempo con los niveles de seguridad adecuados. En concreto, cabe destacar que la modalidad COPE hace posible que el usuario pueda

acceder a su propio correo personal y cuentas de redes sociales. Asimismo, posibilita que éste pueda instalar sus aplicaciones entre otras ventajas.

Las características de esta solución basada en la utilización de la tablet son las siguientes:

1. Conectividad en cualquier momento y lugar, por medio de los siguientes tipos de conexión:
 - a. Conexión LAN.
 - b. Conexión WiFi Corporativa.
 - c. Conexión WiFi Pública.
 - d. Conexión 3G.
2. Acceso, desde cualquier tipo de conexión, a todas las aplicaciones corporativas:
 - a. Portal de la Intranet y las aplicaciones corporativas basadas en JAVA.
 - b. Correo corporativo.
 - c. Acceso a las unidades de red, tanto personales como compartidas, de la misma forma en que accedían desde el PC.
 - d. Herramientas ofimáticas.
 - e. Impresión de documentos.
 - f. Proyección desde la tablet.
 - g. Herramientas de productividad, tales como escaneo de documentos.

Por otro lado, se han integrado las herramientas corporativas ya existentes para la gestión y seguridad del dispositivo, tales como firewall, antivirus, gestor de actualizaciones y gestor de configuración entre otras. Mediante esta unificación se logra que la gestión de estos dispositivos sea análoga a la gestión de los PCs de la organización lo que conlleva una serie de ventajas operativas.

OBSTÁCULOS SUPERADOS :

Los principales obstáculos del proyecto han sido de carácter técnico y pueden atribuirse principalmente a la poca madurez de los dispositivos y del sistema operativo utilizado cuando se realizó el proyecto piloto. Durante el transcurso del mismo, los usuarios fueron dando cuenta de las dudas y problemas con los que se iban encontrando, lo que ha hecho posible ir perfeccionando esta solución con el fin de adaptarla a sus

necesidades reales y dar a conocer determinados puntos de mejora a tener en consideración para las fases posteriores:

- o La potencia de las tablets, sobre todo en los modelos más básicos con procesador Atom, es todavía inferior a las de un PC de sobremesa.
- o No se disponía todavía de una versión de Single Sign On corporativa para 64 bits. Esto impide disponer de Single Sign On, así como poder realizar el cambio de contraseña corporativo en determinados modelos de tablet.
- o No se dispone de conexión 3G en determinados modelos de tablet.
- o Se han reportado algunos problemas de usabilidad.

Del mismo modo, desde el punto de vista de la operativa existen ciertos aspectos que, a pesar de que no han sido problemáticos para el desarrollo del piloto, deberán ser tenidos en cuenta antes de continuar con un despliegue a un mayor número de usuarios. Estos aspectos son los siguientes:

- o Clonado de dispositivos.
- o Gestión de dispositivos.
- o Gestión de actualizaciones.
- o Políticas de uso y seguridad de Movilidad.

Cabe destacar a este respecto que han salido al mercado nuevas versiones de software y de dispositivos que deberían resolver en gran medida las limitaciones encontradas en el piloto. Con respecto al software, Microsoft ha sacado al mercado la versión 8.1 de su sistema operativo. Esta nueva versión incluye mejoras en las conexiones de red y la posibilidad de integración con herramientas de gestión de dispositivos (MDM), lo que solucionará parte de los problemas detectados durante la ejecución del piloto con la versión 8.

En referencia a la potencia de las tablets, se ha observado una notable mejora en los nuevos dispositivos que los fabricantes han lanzado al mercado a lo largo del año 2014. Del mismo modo, se han incorporado teclados virtuales “a medida” con las teclas necesarias para evitar los problemas que se presentaban en el uso de ciertas aplicaciones que no estaban diseñadas para un manejo táctil.

En lo relacionado con el hardware, los fabricantes han lanzado al mercado durante el año 2014 nuevos

dispositivos de mayor calidad técnica que incorporan los nuevos procesadores Intel con una serie de mejoras.

IMPACTO:

Desde septiembre del año 2013, los usuarios están trabajando al 100% con la tablet, habiendo reemplazado completamente al PC. Su impresión en general es muy satisfactoria como muestran los resultados de la encuesta realizada a los mismos como parte del proceso de evaluación de resultados. En general, se considera que esta opción mejora considerablemente las condiciones laborales de aquellos que necesitan desplazarse con frecuencia por motivos de trabajo, suponiendo a su vez la agilización de tareas y la reducción de tiempos al poderse realizar el trabajo sin ser necesaria la presencia física del trabajador en la oficina.

Desglosando los resultados de la encuesta por colectivos, cabe decir que los directores provinciales han considerado la tablet como una herramienta muy útil para el desarrollo de sus funciones, considerando su uso como muy práctico y funcional. Del mismo modo, este perfil de usuarios manifiesta que les resulta muy útil la tablet a la hora de acceder a su entorno de trabajo fuera de su puesto habitual.

Del mismo modo, los letrados también valoran positivamente el acceso a los sistemas corporativos desde lugares ajenos al puesto de trabajo. Por su parte, los inspectores médicos que han formado parte del proyecto piloto manifiestan que, a pesar de no haber podido aprovechar al máximo las funcionalidades de la tablet por motivo de sus procedimientos de trabajo, siguen interesados en seguir utilizándola.

Desde el punto de vista técnico, el nuevo modelo de trabajo basado en la tablet ha dotado a los usuarios de la funcionalidad requerida para desarrollar su trabajo diario. Esta solución ha demostrado por tanto su validez. Por ello, y teniendo además en cuenta los buenos resultados del proyecto piloto, se extenderá la utilización de este recurso a determinados colectivos con necesidades de movilidad.

La encuesta refleja, por tanto, el alto grado de satisfacción de los usuarios, los cuales destacan el incremento de la productividad derivado del uso de la tablet W8 y la utilidad de la misma a la hora de realizar el trabajo desde fuera de la oficina, considerando a su vez útil y eficaz la extensión de su uso a otros perfiles de usuario.

La Gerencia de Informática de la Seguridad Social fue galardonada en la edición del año 2013 de los Premios ASTIC (Asociación de los Cuerpos Superiores de Sistemas y Tecnologías de la Información y las

Comunicaciones) con el Premio a la Innovación en la Administración por este proyecto. Éste fue premiado por ser una solución innovadora, que supone un reto importante para la GISS y, al mismo tiempo, contribuye al fomento y uso de las TIC (Tecnologías de la Información y de la Comunicación) en las administraciones públicas.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

El proyecto se inició en junio de 2013, siendo su finalización en diciembre de ese mismo año. El proceso de implantación comenzó con el análisis de modelos de tablet disponibles, que se llevó a cabo en junio y parte del mes de julio del 2013. Posteriormente, entre julio y septiembre de 2013 se produjo el desarrollo de la solución, su integración con los sistemas de la GISS y la realización de pruebas. Asimismo, se produjo la compra de dispositivos, teclados, fundas y punteros entre otros materiales. En los meses de septiembre y octubre de 2013 se procedió a la entrega del dispositivo a los usuarios y a la sustitución del PC. Del mismo modo, se les ofreció una formación y se les hizo entrega de la documentación. Desde finales del mes de septiembre de 2013 y hasta mediados de diciembre del mismo año se realizó un seguimiento diario del desarrollo del proyecto piloto con los usuarios. Por último, entre noviembre y diciembre de 2013 se procedió a la realización de la encuesta y a la evaluación del proyecto piloto.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

La GISS, Premio a la Innovación en la Administración. Revista Seguridad Social Activa. Disponible en:
http://www1.seg-social.es/ActivaInternet/Opinion/REV_033106