

# La gestión informática de la Región de Murcia en estado de alarma



## Reconocimientos

#### Comité de Murcia de itSMF España

#### Lola Parraga

Responsable del Comité de Murcia de itSMF España

SI quieres unirte y participar de las actividades y objetivos del Comité de Murcia de itSMF España contacta por correo con nosotros en murcia@itsmf.es - https://murcia.itsmf.es

#### itSMF España

#### Junta Directiva de itSMF España

Tom Fossett, Presidente Javier Peris, Vicepresidente Ejecutivo Ramsés Gallego, Director Adjunto

#### Consejos

Ricard Martínez, Presidente del Consejo Asesor Legal de itSMF España Marlon Molina, Presidente del Consejo Asesor de itSMF España Ramón Parra, Presidente del Consejo Económico de itSMF España Lucas Espuig, Delegado de Protección de Datos

#### **Equipo Directivo**

Almudena Anocibar, Responsable del Comité de Estándares de itSMF España Pedro Robledo, Responsable del Comité de Transformación Digital de itSMF España Ramsés Gallego, Responsable del Comité de Catalunya de itSMF España José Mendivil, Responsable del Comité de Euskadi de itSMF España Lola Parraga, Responsable del Comité de Murcia de itSMF España Moisés Robles, Responsable del Comité de Andalucía de itSMF España Manuel Serrat, Responsable del Comité de la Comunidad Valenciana de itSMF España Francisco Suarez, Responsable del Comité de Asturias de itSMF España

#### Grupos de Trabajo

Alejandro Aliaga, Team Líder Grupo de Trabajo ITSM4Seguridad del Comité de Estándares de itSMF España Jessica Díaz, Team Líder Grupo de Trabajo ITSM4DevOps del Comité de Estándares de itSMF España Loida García, Team Líder Grupo de Trabajo ITSM4ISO20000 del Comité de Estándares de itSMF España Marcos Navarro, Team Líder Grupo de Trabajo ITSM4RPA-IA del Comité de Estándares de itSMF España Jeimy Poveda, Team Líder Grupo de Trabajo ITSM4Privacidad del Comité de Estándares de itSMF España Pedro Robledo, Team Líder Grupo de Trabajo ITSM4BPM del Comité de Estándares de itSMF España

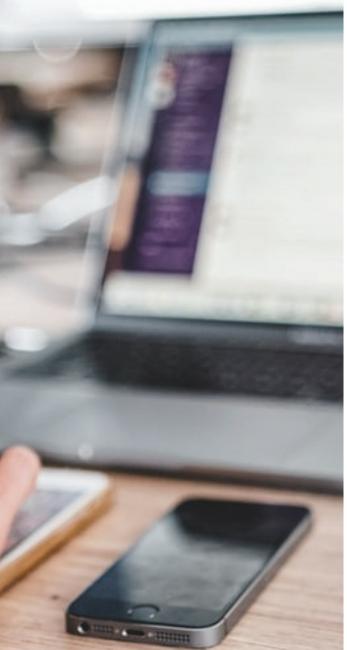


Más información en https://news.itsmf.es

# Índice

Reconocimientos	01
Índice	02
La gestión informática de la Región de Murcia en estado de alarma	03
Servicios Esenciales	04
Seguridad	07
Seguimiento	08
Servicios sociales	09
Servicios docentes	10
Acerca de itSMF	12
Patrocinadores Anuales de itSMF España	13





### de la Región de Murcia en estado de alarma



Después de varias semanas en estado de alarma ya disponemos de datos sobre cómo se han gestionado los servicios TI en las distintas organizaciones y administraciones públicas. Y como responsable del Comité de Murcia de itSMF España, me parece interesante analizar cómo se ha desplegado el teletrabajo en la Región de Murcia para seguir prestando servicio a los ciudadanos y empresas de la Comunidad Autónoma.

Los datos que se exponen a continuación corresponden con la última semana de abril.

En la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en adelante CARM, a través de la Dirección General de Informática Corporativa y de Función Pública, se estaba llevando a cabo un proyecto piloto sobre cómo prestar sus servicios en teletrabajo; en este proyecto participaban 80 empleados públicos, los cuales disponían de conexión a través de una plataforma de escritorio remoto configurada específicamente para desarrollar su trabajo. ¿Y cómo se pasa de 80 empleados a más de 9000? Se trata de un verdadero desafío que sólo se puede abarcar desde la planificación, la anticipación y la disponibilidad de tecnología e infraestructura para ello.

PÁGINA 4 >>:

## Servicios esenciales

Los servicios prestados por la **Dirección General de Informática Corporativa (DGIC)** son considerados servicios esenciales por la CARM, motivo por el cual desde la dirección se priorizaron todas las tareas para poner en marcha el plan de continuidad del servicio y se realizaron las siguientes tareas:



#### Se estimaron los recursos necesarios,

teniendo en cuenta licencias de software, infraestructuras, comunicaciones, procesamiento, etc.



#### Se dimensionaron

los servicios presenciales mínimos.



#### Se implementaron

los planes de contingencia.



#### Se incluyó a todo el personal de la DGIC,

unas 200 personas, en la plataforma de teletrabajo (la que hasta ese momento se usaba como proyecto piloto).

Y tras declararse el estado de alarma, "solo" hubo que poner en marcha los planes que estaban desarrollados.

26%

El primer día laboral desde la declaración del estado de alarma, 16 de marzo, sólo trabajó de manera presencial en los distintos centros de trabajo de la Región un 26% de los empleados.

5%

Dos semanas después el número se redujo hasta el 5% (a aquellos que debido a la naturaleza de su puesto de trabajo se debe realizar de manera presencial).

95%

Lo que implica que el 95% de los empleados de la CARM está desarrollando su trabajo en modo teletrabajo.



Los empleados de la CARM están prestando sus servicios a través de la Plataforma de teletrabajo, en la cual existen varios entornos de trabajo:

#### **Mediante VPN:**



Se trata del modo que utilizan los perfiles técnicos de la DGIC (personal de comunicaciones, de sistemas, analistas de aplicaciones, desarrolladores, etc..)

También es el utilizado por los empleados técnicos, no sanitarios, del Servicio Murciano de Salud.



#### **Mediante escritorio remoto:**

Se trata de un equipo virtual remoto a través del cual los empleados acceden desde sus casas a las herramientas de trabajo corporativas, unidades de red y de almacenamiento, así como a las aplicaciones que están disponibles en la intranet. Han sido necesarias distintas configuraciones de escritorio remoto para adaptarlas a las necesidades de los puestos de trabajo.



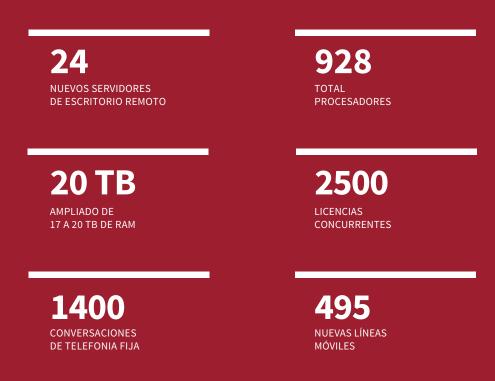
Mediante correo electrónico y herramientas como Microsoft Teams,

las cuales permiten videoconferencias, chats e intercambio de documentos.

PÁGINA 6 >>>

► Para poder dar servicio a través de la plataforma de teletrabajo al 95% de los empleados, ha sido necesaria la instalación de 24 nuevos servidores de escritorio remoto, pasando de 3 servidores a los 27 actuales, con el esfuerzo técnico que esto supone.

- ► También para dotar de capacidad de procesamiento de los sistemas informáticos, se ha pasado de 856 a 928 procesadores y ampliado de 17 a 20 TB de RAM; así como la suspensión la actividad de todos los servidores considerados no imprescindibles (como entornos de desarrollo y/o pruebas).
- ► Respecto a las conexiones VPN, la CARM disponía de 500 licencias concurrentes, por lo que también ha sido necesario incrementar las licencias concurrentes a 2500, así como tramitar las altas de los usuarios en este servicio.
- ► Respecto a telefonía fija, la Región de Murcia disponía de una capacidad de 700 conversaciones simultáneas. Esta capacidad de servicio ha sido doblada a 1400 conversaciones. La conexión de los grandes hospitales de la Región está también garantizada gracias a que se encuentran conectados a una red separada con 690 canales, que no ha sido necesaria ampliar. Tampoco el teléfono de Emergencias 112, con 240 canales ha necesitado ampliación.
- ► Al mismo tiempo, se procedió al alta de 495 líneas móviles para la prestación de servicio el Servicio Murciano de Salud y la empresa murciana PC Componentes ha donado los 500 teléfonos móviles para dichas líneas.



Nos podemos hacer una idea del gran esfuerzo realizado para la puesta en marcha de toda esta infraestructura adicional, no solo a nivel de los elementos físicos sino también a nivel humano. Y así lo ha expresado Javier Martínez Gilabert, Director General de Informática Corporativa, destacando la complejidad técnica y de recursos materiales y humanos para dar este salto tan enorme en tan poco tiempo.



## **Seguridad**

También la Seguridad ha sido reforzada, ya no solo porque el uso de tecnologías se ha incrementado, sino que además los usuarios se conectan con redes propias realizando toda su actividad a través de la red y los ataques se han incrementado, precisamente para aprovecharse de esta situación y atacar los sistemas y bases de datos corporativas.

Para ello la CARM ha puesto en marcha dos líneas de actuación, Información a usuarios y vigilancia continua del equipo de seguridad de la CARM:

En el portal de teletrabajo se ha creado una sección dedicada a la ciberseguridad, que contiene información de uso seguro de las herramientas, pautas a la hora de recibir correos y descargas de documentos, compartir información de manera segura, etc.

Actuaciones técnicas con el objetivo de:

- >> Evitar ciberataques a los sistemas informáticos propios de la CARM.
- » Hacer que las conexiones establecidas en el ámbito del teletrabajo sean seguras.
- » Securizar las aplicaciones que se están exponiendo Internet.

PÁGINA 8 >>>

## Seguimiento

Una vez implantado el teletrabajo masivo y el incremento de la infraestructura, resulta imprescindible realizar un seguimiento continuo del uso y desempeño de la plataforma de teletrabajo. Para ello, se incorporó al cuadro de mando que ya disponía la dirección, una sección dedicada al COVID-19, y así conocer en detalle los datos de uso y capacidad y poder tomas las decisiones necesarias en cada caso.

## Este cuadro de mando ofrece información sobre:

- » Uso de la memoria RAM de los servidores
- » Picos máximos de actividad en los servicios de telefonía, muy críticos en la atención telefónica del Servicio Murciano de Salud.
- >> Uso de las modalidades de teletrabajo, tanto escritorio remoto como VPN.
- Evolución y distribución del número total de usuarios dados de alta en la modalidad de teletrabajo escritorio remoto.
- > Uso de la plataforma de teletrabajo del área educativa.

LOS DATOS HASTA LA FECHA EVIDENCIAN QUE LA INFRAESTRUCTURA ESTÁ FUNCIONANDO CORRECTAMENTE Y TIENE CAPACIDAD SUFICIENTE. Al mismo tiempo que se desplegaba toda la infraestructura adicional, la DGIC debía mantener su servicio de atención a usuarios y continuar con la gestión de incidencias y solicitudes habitual. Los datos sobre el volumen global de tickets son similares al año pasado y el cumplimiento de los plazos comprometidos se ha mantenido como meses anteriores, si bien algunas unidades si han visto incrementar sus tareas, especialmente el soporte informático a usuarios, CAU.

Esto es debido a que no ha habido una formación previa al teletrabajo ni ha existido un periodo de adaptación, provocando que muchos empleados hayan encontrado dificultad en su puesta en marcha del teletrabajo (configuraciones de sistema operativo, bloqueos de cortafuegos/antivirus, instalación de certificados, etc). Lo que ha requerido un esfuerzo adicional de toda la unidad de Soporte a Usuarios, ampliación de la ventana horaria y redistribución del servicio, de modo que los técnicos que formaban parte del soporte en centros educativos han pasado a prestar servicio a otras áreas de la administración, apoyando así al resto del equipo que veía aumentada su carga de trabajo. El esfuerzo realizado por esta unidad, que también es el más visible a los usuarios TI, ha sido reconocido por los usuarios en forma de felicitaciones recibidas mediante la herramienta de gestión.

No solo se ha prestado atención a la infraestructura y facilitar el trabajo a todos los empleados públicos para prestar los servicios a la ciudadanía, también la gestión TI se ha volcado en prestar servicio a las áreas más involucradas en la crisis, como pueden ser los servicios sociales dependientes del Instituto Murciano de Acción social (IMAS) y el servicio docente de la Consejería de Educación:

## Servicios sociales



#### Iniciativa de cartas solidarias

Se trata de una acción de apoyo a los residentes en centros de discapacidad y residencias de mayores. La DGIC ha colaborado con la creación de las cuentas, las listas de distribución y el reparto.



#### Teléfonos de apoyo

Diversos teléfonos de información y apoyo. Se han creado los números, diseñado el sistema y realizado el reparto de extensiones; así como la locución y configuración de opciones.



#### **Blogs informativos**

Se han realizado 50 publicaciones de artículos sobre medidas preventivas, cierres y plazos y se han enviado 92.000 correos de difusión.



#### Dotación de WIFIs a centros

Se han instalado 9 routers WIFI en 9 centros. Se han comprado 21 tablets para 12 centros y configurado Skype y WhatsApp en las mismas. Se han creado 40 cuentas de correo electrónico para el uso de la herramienta de videollamadas Skype en tablets.

Apoyo a la logística, atención al usuario e información a las UTS (Unidades de trabajo social) de los ayuntamientos, centros de salud y centros de salud mental en teletrabajo. Se han debido adaptar las aplicaciones informáticas y protocolos para que los empleados de UTS, centros de salud, centros de salud mental y atención a la diversidad, mediante teletrabajo, informen, cumplimenten y tramiten a distancia las ayudas de emergencia a los usuarios.

# Servicios docentes

La CARM a través de los servicios de la DGIC ya tenía implantadas plataformas y tecnologías para formación online de estudiantes y profesores; por lo que el cierre de los centros de enseñanza y el paso a la formación desde casa se ha podido realizar de manera ágil.

Tanto el profesorado como los estudiantes tienen una cuenta en GSuite para educación (Google) y otra en Office365 para educación (Microsoft) que les permite tener correo electrónico, procesador de textos, hoja de cálculo, gestor de presentaciones, videoconferencia, y muchas otras aplicaciones más en la nube.

Los datos oficiales indican que se han enviado 4,2 millones de mensajes de correo electrónico, se han añadido 3,6 millones de documentos, y se han realizado 60.000 videollamadas.

Para el profesorado existe una plataforma de teleformación, basada en software libre, que posibilita a todos los profesores recibir cursos en todo aquello que necesitan. Esta plataforma está siendo muy utilizada por el profesorado, con casi 5.500 usuarios y más de 11.500 accesos.

Y los alumnos pueden seguir de forma normal sus clases a través de la plataforma de educación a distancia, también basada en software libre. Con más de 4.750 usuarios conectados y casi 19.800 accesos en el período indicado.

También disponen de Plataforma de enseñanza virtual, que ha tenido más de 500.000 accesos y 11.000 usuarios. Y se ha puesto a disposición de todos los centros educativos 1.400 libros digitales libres de derechos de autor que pueden ser utilizados y descargados de la plataforma de gestión de bibliotecas escolares.





El Director General de la DGIC, Javier Martinez Gilabert ha agradecido públicamente a todo el personal y las empresas de soporte el trabajo realizado, sin importar horarios ni horas empleadas, para conseguir que los servicios esenciales que presta la CARM se pudiesen seguir prestando a los ciudadanos de manera habitual, implementando los planes de contingencia, habilitando herramientas, configurando la plataforma de teletrabajo, incrementando las medidas de seguridad, etc.; Y no sólo para permitir a los empleados trabajar desde sus casas sin exponer su salud, sino también por su implicación con toda la Administración para mejorar y ayudar a través de los medios informáticos a todas las acciones llevadas a cabo por la Región de Murcia en esta crisis provocada por el COVID-19.

"Después de todo lo expuesto, lo que personalmente considero un éxito de planificación y despliegue de servicios TI, como murciana y profesional del sector TI de la Región, me siento orgullosa del trabajo realizado por la Administración Regional. Y que tras pasar los momentos más duros de la crisis, se vaya regresando a la normalidad de la forma más segura posible bajo el amparo de una infraestructura y servicios informáticos robustos"

#### Por Lola Párraga Martínez

Responsable del Comité de Murcia itSMF España

PÁGINA 12 >>>



### Acerca de ITSMF

itSMF (Information Technology Service Management Forum por sus siglas en inglés) es una gran comunidad mundial de conocimiento para compartir prácticas sobre el gobierno y la gestión del servicio de las Tecnologías de la Información.

Nuestra actividad se centra en debatir, generar y difundir mejores prácticas y experiencias.

Nuestro foro aglutina a más de 10.000 profesionales con responsabilidades en Gobierno y Gestión de Tecnologías de la Información.

Constituida en 1991, itSMF está presente en más de 50 países como Reino Unido, EEUU, España, Holanda, Japón, Australia, Italia, Francia, Bélgica, Alemania, República Checa, Portugal, Noruega, Brasil, Argentina, Chile, México, Canadá, Singapur, etc.

Somos una organización independiente de los fabricantes, comprometida con la generación de buenas prácticas, y de normativa internacional y nacional.

Somos una asociación sin ánimo de lucro.

itSMF España forma parte de la comunidad mundial de prácticas. Nuestra actividad gira entorno a la creación y difusión de las buenas prácticas y las experiencias relativas al Gobierno y Gestión de los Servicios de Tecnologías de la Información.

itSMF España está centrada en intercambiar puntos de vista, compartir experiencias y participar en el desarrollo continuo de mejores prácticas y estándares.



#### itSMF España

Edificio Torre de Cristal. Paseo de la Castellana, 259C Piso 18. 28046-Madrid

>> Puede encontrar, más información en: https://news.itsmf.es





# Patrocinadores Anuales de itSMF España

















