



“La pandèmia està demostrant que el teletreball és funcional i es pot sostenir de forma eficient”

Parlem amb Montse Hernández, administradora de sistemes de l'Àrea de Sistemes i Innovació de l'ATM, el departament responsable de fer possible el teletreball aquests dies

Des del passat 13 de març, el paper dels companys i companyes de Sistemes i Innovació és imprescindible per facilitar que l'Autoritat del Transport Metropolità pugui seguir funcionant de manera més o menys normal, dins l'excepcionalitat. Estar tots interconnectats a distància i a diari ha estat un repte per al departament.

Quins estan sent els reptes informàtics més destacats d'aquest confinament?

Sense dubtes, el major repte ha estat preparar tota la plantilla de treballadors de l'ATM per poder fer teletreball. Hem de tenir en compte que la decisió i execució d'aquesta mesura, que resultava essencial per a la seguretat de tothom i complir el confinament i fer-ho compatible amb el bon funcionament de l'empresa, es va produir en un període d'un dia i mig. I no es tracta només de desplegar la capacitat material i tècnica, sinó també d'instruir les persones usuàries per fer ús de les eines que permeten realitzar aquest teletreball.

L'ATM ja havia iniciat un teletreball estable en el temps.

L'ATM ja estava preparada per fer teletreball, sí. De fet, des de Sistemes, fa temps que ens podem connectar i treballar des de casa, no pel fet de fer teletreball, sinó per treballar en remot i poder resoldre incidències que poguessin sorgir fora d'hores... Ha estat, però, en l'últim any, que l'ATM ha donat la possibilitat de fer teletreball un cop per setmana i, per

tant, s'ha estès a un nombre més gran de treballadors i treballadores. Amb això teníem ja assegurada no només la connectivitat als nostres sistemes, sinó també l'accés a totes les aplicacions que es puguin necessitar per realitzar el treball en remot.

Això va ajudar a establir protocols i sistemes clars a partir del 13 de març?

Sí, evidentment. Els mecanismes per dur a terme el teletreball ja estaven activats. El teletreball, un cop aprovat l'Estat d'Alarma, no s'hagués pogut posar en funcionament en tan poc temps per a tota la plantilla si no s'hagués experimentat anteriorment. Tenir preparat software i hardware ha estat quelcom essencial, i també que companys i companyes haguessin experimentat aquest entorn prèviament.

Al final, el comportament i les rutines de les persones s'adapten a cada moment, ho estem veient aquests dies més que mai; però sense portàtils o dispositius que cada treballador o treballadora es pogués endur a casa, amb el corresponent programa que permetés la connexió al servidor col·lectiu de l'ATM, tot plegat hagués estat molt més complicat. Tot i que no estàvem totalment preparades perquè tota la plantilla fes teletreball d'un dia per l'altre, hi havia moltíssima feina feta.

El departament encarregat de l'aspecte informàtic està responent a més problemes del que és habitual?

No parlaria de problemes, sinó més aviat de consultes o dubtes per part de la plantilla per treure el màxim profit de les eines que tenen al seu abast.

Les primeres setmanes sobretot, el volum de consultes va ser més elevat, ja que calia entendre el nou entorn de treball, que, en segons quins casos, era una mica diferent al que estàvem acostumats... a mida que han anat passant les setmanes, les consultes s'han anat estabilitzant. Els problemes sorgits són similars als que hi poden haver des de la mateixa oficina.

Una de les coses positives de tot aquest temps de confinament pot ser consolidar la confiança en el teletreball?

Més enllà de les vivències i aprenentatges personals que segur que tots i totes estem desenvolupant, quedarà palès que el sistema del teletreball és funcional i es pot sostenir en el temps de forma eficient sense afectar als pilars d'una empresa com l'ATM. Òbviament hi ha tasques que no es poden dur a terme des de la distància, però hem pogut escometre la gran majoria de les funcions del consorci des de casa, gràcies a una infraestructura tecnològica que ens ha mantingut connectats entre nosaltres i amb altres organismes i institucions essencials. Crec que aquesta serà una de les lliçons que puguem extreure de tot

això, des de la perspectiva de la nostra àrea: estàvem tecnològicament preparats per un canvi de paradigma laboral com aquest, i ara sabem que també ho estem des de l'aspecte laboral i personal. A més, el teletreball és una iniciativa que pot afavorir molt a la mobilitat de grans ciutats com Barcelona, i, en conseqüència, també a la seva qualitat ambiental.

Barcelona, 8 de maig de 2020