

2018

**ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE T.I.
EN UNIDADES DESCONCENTRADAS**

Informe de Auditoría N° 009/2018



**Ministerio de Trabajo,
Empleo y Seguridad Social
Presidencia de la Nación**

Unidad de Auditoría Interna



**Ministerio de Trabajo,
Empleo y Seguridad Social
Presidencia de la Nación**

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

Auditor Interno Titular

Dr. Pablo Manuel FERNANDEZ LAMELA

**Auditor Adjunto de Gestión de Recursos
y Procesos de Apoyo**

Dr. José Norberto DE NARDO

Supervisor de Auditoría de Proyectos Especiales

Lic. Maximiliano Antonio IORGI

Auditor Técnico

Sr. Alberto Carlos IGLESIAS

Contenido

INFORME EJECUTIVO

I) OBJETO	1
II) ALCANCE	1
III) PRINCIPAL OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN	1
IV) CONCLUSIÓN	2

INFORME ANALÍTICO

I) OBJETO	1
II) ALCANCE	1
III) ANTECEDENTES	1
IV) TAREA REALIZADA	3
V) DESCRIPCIÓN, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	3
VI) CONCLUSIÓN	9

ANEXOS:

- A. - CANTIDAD DE INCIDENTES Y SOLICITUDES NO CERRADAS Y CERRADAS POR DEPENDENCIA.*
- B. - INCIDENTES NO CERRADOS Y CERRADOS CON DEMORAS SIGNIFICATIVAS.*
- C. - SOLICITUDES NO CERRADAS EN AI-SCSM QUE SUPERAN 111 DÍAS ABIERTOS.*
- D. - RESULTADOS ENCUESTA DE GESTIÓN DE TI.*
- E. - RESPUESTA DEL SECTOR AUDITADO*
- F. - RESUMEN GENERAL DE OBSERVACIONES.*

**INFORME
EJECUTIVO**

**INFORME EJECUTIVO
DE AUDITORÍA**

**ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE T.I.
EN UNIDADES DESCONCENTRADAS**

I) OBJETO

Evaluar la gestión y administración de los servicios de T.I., prestados por la ex Dirección General de Informática e Innovación Tecnológica (DGIIT) a las unidades desconcentradas del Organismo (Gerencias de Empleo y Capacitación Laboral y Direcciones/Delegaciones Regionales), los circuitos administrativos implementados y el grado de satisfacción de los usuarios.

II) ALCANCE

La tarea fue realizada en el período comprendido entre los meses de Enero y Marzo de 2018, de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamental aprobadas por Resolución SIGEN N° 152/2002, aplicándose algunos de los procedimientos allí enumerados u otros que se consideraron necesarios en la circunstancia.

A los efectos del relevamiento se han analizado las transacciones registradas entre el 01/01/2017 y el 01/12/2017 en el SYSTEM CENTER SERVICE MANAGER (SCSM).

El informe se encuentra referido a las observaciones y recomendaciones sobre el objeto de la tarea hasta el período precedentemente indicado y no contempla la eventual ocurrencia de hechos posteriores que puedan modificar su contenido.

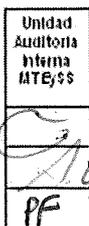
III) PRINCIPAL OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

A continuación se transcribe la principal observación¹ y recomendación:

2. Observación

Los encuestados destacan las siguientes necesidades:

- Renovación del equipamiento informático;
- Ampliación de los vínculos de comunicaciones;
- Capacitación en el uso de aplicaciones vinculadas a la gestión y herramientas de oficina;



Recomendación

La DGIIyGD debe realizar un relevamiento en cada dependencia, evaluando las características técnicas y el estado del equipamiento en uso; asimismo, debe verificar el ancho de banda de los vínculos utilizados, evaluar capacidad y lograr un acuerdo con el proveedor para mejorar el nivel de servicios.

Por otra parte, debe coordinar con la Dirección General de Gestión de Recursos Humanos (DGGRH), un plan de capacitación que satisfaga las necesidades del personal de las unidades desconcentradas.

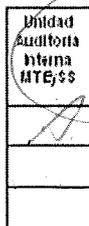
IV) CONCLUSIÓN

Sobre la base de las tareas desarrolladas, conforme al objeto y al alcance de las mismas, esta Unidad de Control estima que los servicios de T.I. son considerados de vital importancia en la operatoria de las unidades desconcentradas del Organismo, resultando su gestión y administración razonables para los usuarios.

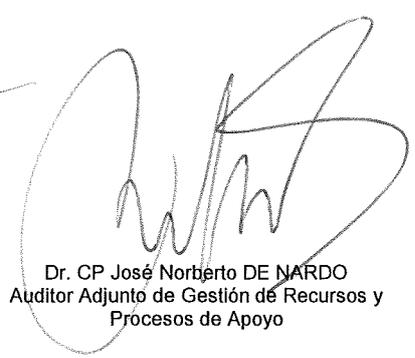
Si bien del relevamiento han surgido determinadas carencias que deberán subsanarse para optimizar la calidad de dichos servicios, cabe poner de resalto el temperamento adoptado por la DGIIyGD, ya que habiendo sido recientemente designadas sus autoridades, para cada una de ellas se han enunciado medidas correctivas que en nuestra opinión resultarán adecuadas.

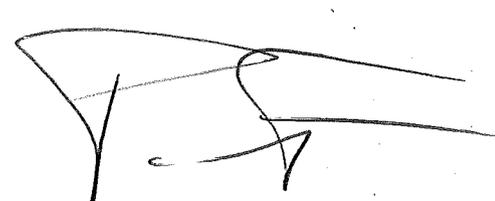
La implementación de tales medidas, los resultados que se alcancen y el cumplimiento de los plazos propuestos, serán objeto de verificación por esta Unidad de Auditoría en futuras acciones de seguimiento.

Buenos Aires, 10 de Mayo de 2018.




Lic. Maximiliano Antonio IORGI
Supervisor de Auditoría de
Proyectos Especiales


Dr. CP José Norberto DE NARDO
Auditor Adjunto de Gestión de Recursos y
Procesos de Apoyo


Dr. Pablo Manuel FERNÁNDEZ LAMELA
Auditor Interno Titular

¹ El número de observación detallado guarda correspondencia con el asignado en el Informe de Auditoría Analítico.

**INFORME
ANALÍTICO**



**INFORME DE AUDITORÍA
ANALÍTICO**

**ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE T.I.
EN UNIDADES DESCONCENTRADAS**

I) OBJETO

Evaluar la gestión y administración de los servicios de T.I., prestados por la ex Dirección General de Informática e Innovación Tecnológica (DGIIT) a las unidades desconcentradas del Organismo (Gerencias de Empleo y Capacitación Laboral y Direcciones/Delegaciones Regionales), los circuitos administrativos implementados y el grado de satisfacción de los usuarios.

II) ALCANCE

La tarea fue realizada en el período comprendido entre los meses de Enero y Marzo de 2018, de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamental aprobadas por Resolución SIGEN N° 152/2002, aplicándose algunos de los procedimientos allí enumerados u otros que se consideraron necesarios en la circunstancia.

A los efectos del relevamiento se han analizado las transacciones registradas entre el 01/01/2017 y el 01/12/2017 en el SYSTEM CENTER SERVICE MANAGER (SCSM).

El informe se encuentra referido a las observaciones y recomendaciones sobre el objeto de la tarea hasta el período precedentemente indicado y no contempla la eventual ocurrencia de hechos posteriores que puedan modificar su contenido.

III) ANTECEDENTES

NORMATIVOS

- Ley N° 24.156 - Ley de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional.
- Decreto N° 1344/2007 – Aprueba el Reglamento de la Ley de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional N° 24.156.





- Resolución SGN N° 152/2002 – Aprueba las “Normas de Auditoría Interna Gubernamental”.
- Resolución SGN N° 172/2014 – Aprueba las “Normas Generales de Control Interno”.

DOCUMENTALES

- Encuesta de gestión TI.

INFORMÁTICOS

- Detalle de incidentes y solicitudes registradas en el AI SCSM durante el período 01/01/2017 al 31/12/2017.

MARCO DE REFERENCIA

La ex DGIIT tenía entre sus acciones la de entender en todos los procesos de incorporación, modificación o eliminación de tecnologías de la información, administración y gestión de accesos a las aplicaciones informáticas y las comunicaciones en el Organismo.

Además, debía brindar un servicio de soporte sobre las aplicaciones en uso, extendiendo el mismo a las unidades desconcentradas dependientes de la Secretaría de Empleo (Gerencias de Empleo y Capacitación Laboral) y de la Secretaría de Trabajo (Direcciones/Delegaciones Regionales). Este soporte utiliza para su mejor gestión y seguimiento:

- **Incidentes (IR):** evento que no forme parte del funcionamiento estándar de un servicio y que ocasione, o pueda ocasionar, la interrupción o la reducción de la calidad de dicho servicio;
- **Solicitudes (SR):** elemento de trabajo que se utiliza para solicitar un servicio de TI existente (formularios).

En el transcurso de la confección del presente informe, se aprobó una nueva estructura organizativa de primer y segundo nivel operativo de este Ministerio (D.A. N° 296/2018 – B.O. 12/03/2018). A partir de dicha modificación, las incumbencias de la ex DGIIT han sido puestas en cabeza de la actual Dirección General de Informática, Innovación Tecnológica y Gestión Documental (DGIITyGD). Por su parte, las unidades desconcentradas se transfieren a la órbita de la Secretaría de Atención Ciudadana y Servicios Federales.

En función de ello, si bien en el presente informe puede hacerse referencia a las distintas dependencias por la denominación vigente al momento del relevamiento, en las recomendaciones formuladas se hace mención a aquellas unidades del nivel central que resultan ahora competentes en función de la nueva estructura organizativa.





IV) TAREA REALIZADA

Descripción

La tarea realizada consistió en la ejecución de los siguientes procedimientos de auditoría y/o verificaciones:

1. Solicitud de Información sobre requerimientos realizados a la Mesa de Ayuda;
2. Consulta y obtención de información sobre responsables de las unidades desconcentradas;
3. Análisis y verificación de la información recibida;
4. Generación de una muestra representativa de dependencias, basada en los requerimientos registrados;
5. Elaboración y remisión de una encuesta a las dependencias seleccionadas;
6. Evaluación de las respuestas obtenidas en las encuestas.

En forma previa a la emisión del presente Informe de Auditoría, se remitió al sector auditado un "Informe Preliminar" a fin que efectuara los comentarios que estimase apropiados. La respuesta a dicho informe, conteniendo los comentarios realizados por la Dirección General de Informática e Innovación Tecnológica y Gestión Documental (DGIITyGD), fue remitida a esta Unidad de Control por la Secretaría de Coordinación Administrativa mediante Nota NO-2018-21256333-APN-SCA#MT de fecha 07/05/2018.

V) DESCRIPCIÓN, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación se describen los aspectos verificados, las observaciones surgidas de la labor y las recomendaciones que esta Unidad de Control sugiere para optimizar la gestión y operatoria en aquellos aspectos que constituyeron materia de examen.

A. Incidentes y Solicitudes

Descripción

SCSM es un software para la gestión de Incidentes, que entre otras facilidades permite su registro, catalogación, asignación de responsables y seguimiento de las actividades. Permite además analizar tiempos entre actividades, demoras y desvíos en la gestión.

Es una herramienta compatible con estándares internacionales en la materia.

Este aplicativo permite integrar procesos para la resolución de problemas, control de cambios y administración del ciclo de vida de los activos.





Con fecha 24 de enero de 2018 se recibió de la Dirección de Operaciones y Servicios de la ex DGIIT, un detalle de los requerimientos registrados (IR y SR) durante el periodo comprendido entre el 01/01/2017 y el 31/12/2017. A continuación se resume esta información de acuerdo al tipo de registro y su estado:

A) Incidentes:

Estado	Cantidades		%
Activo	24	145	2,87
Depende de Incidente Padre	99		
En Espera de Acciones de Desarrollo	13		
En Progreso	5		
Pendiente	1		
Resuelto	3		
Cerrado	4916	4916	97,13
Total General:		5061	100

B) Solicitudes:

Estado	Cantidades		%
Nuevo	1	35	0,3
En Espera	1		
En Curso	33		
Closed	1	10414	99,7
Cerrado	10413		
Total General:		10449	100

En el **Anexo A** se detalla la totalidad de los registros de cada dependencia identificados por su condición de "Cerrado" o "No Cerrado".

Unidad
Auditoría
Interna
MTE/SS

PF



1. Observación

Se detectaron demoras en el tratamiento y resolución de los incidentes y solicitudes registrados. En ese sentido, seguidamente se exponen los principales resultados que se obtuvieron:

a) Incidentes

- No Cerrados al 31/12/2017 (3%): 145 casos con un promedio de demora de 157 días.
- Cerrados (97%): 4916 casos con un promedio de demora de 14 días y un máximo de 356 días para su resolución.

En el **Anexo B** se detallan los casos que a criterio de esta Unidad de Control resultan más significativos (No cerrados – Cerrados).

b) Solicitudes

- No cerradas al 31/12/2017 (0,3%): 35 incidentes con promedio de 111 días de demora.

En el **Anexo C** se exponen 10 casos que superan dicho promedio.

Recomendación

La DGII TyGD debe implementar un procedimiento de seguimiento y control sobre los incidentes y solicitudes registrados, contemplando la posibilidad de utilizar alertas que permitan identificar las demoras que resulten excesivas y notificar a las áreas responsables de su resolución.

B. Encuesta - Resultados

Descripción

Con el objeto de obtener información sobre el estado de situación de los servicios vinculados con tecnología de la información y la opinión que al respecto tienen los usuarios de las unidades desconcentradas, se diseñó y remitió una encuesta compuesta por 3 acápites:

1. Importancias y Beneficios de la TI
2. Aplicativos Informáticos, Comunicaciones y Novedades
3. Requerimientos elevados a Mesa de Ayuda y Soporte Técnico

Como complemento se solicitó a los usuarios de las dependencias que emitan una opinión sobre los temas consultados, habiendo surgido ciertos temas que resulta oportuno detallar.



Los resultados estadísticos se exponen en el **Anexo D**:

A. Importancias y Beneficios de la TI:

En este apartado se destacan los siguientes aspectos:

Ventajas	Desventajas
La informatización de la gestión.	Equipamiento al límite de la obsolescencia.
La reducción de los tiempos de respuesta.	Vínculos de comunicación lenta o con reiteradas pérdidas de conexión.
La posibilidad de tener información en línea.	Falta de capacitación en los distintos aplicativos informáticos y herramientas de oficina.
Resolución de problemas por parte del área de sistemas.	

B. Aplicativos Informáticos, Comunicaciones y Novedades.

Respecto a preguntas vinculadas con el tiempo y la notificación de novedades se verifican situaciones muy disímiles en lo atinente a los siguientes temas:

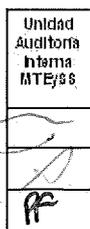
- Notificación de novedades y cambios en los AI: algunos usuarios reciben siempre las novedades y otros solo algunas veces;
- Tiempos en la notificación de las novedades: Para unos se realiza con suficiente tiempo como para poder analizar los cambios y otros las reciben luego de que fue implementado, detectando esta situación por los errores que se producen por desconocimiento de los cambios.

Sobre aquellos ítems vinculados con los medios de comunicación utilizados frecuentemente, se verifican coincidencias en lo que hace a:

- Uso del correo electrónico corporativo;
- Publicaciones en intranet;
- Comunicaciones informales.

C. Requerimientos elevados a Mesa de Ayuda y Soporte Técnico

En este apartado los usuarios destacan los siguientes aspectos:





Positivos	Negativos
Atención Telefónica.	Problemas con los proveedores locales.
Comunicación con el personal de la Mesa de Ayuda.	Falta de un espacio para resguardar información sensible de la dependencia.
El tiempo de respuesta de la mesa de ayuda.	La propia dependencia debe determinar y documentar los requerimientos al área de sistemas.
	Problemas de conectividad.

2. Observación

Los encuestados destacan las siguientes necesidades:

- Renovación del equipamiento informático;
- Ampliación de los vínculos de comunicaciones;
- Capacitación en el uso de aplicaciones vinculadas a la gestión y herramientas de oficina;

Recomendación

La DGII TyGD debe realizar un relevamiento en cada dependencia, evaluando las características técnicas y el estado del equipamiento en uso; asimismo, debe verificar el ancho de banda de los vínculos utilizados, evaluar capacidad y lograr un acuerdo con el proveedor para mejorar el nivel de servicios.

Por otra parte, debe coordinar con la Dirección General de Gestión de Recursos Humanos (DGRRH), un plan de capacitación que satisfaga las necesidades del personal de las unidades desconcentradas.

3. Observación

Las dependencias desconcentradas presentan inconvenientes con la metodología y los tiempos en que reciben las novedades y actualizaciones producidas sobre las aplicaciones informáticas que utilizan en la gestión.

Recomendación

La DGII TyGD debe establecer un proceso/procedimiento para la remisión de novedades sobre las aplicaciones, que permita a los usuarios conocer las nuevas funcionalidades y sus características antes de ser implementadas.

Unidad
Auditoría
Interna
MTEySS



4. Observación

Las dependencias desconcentradas no poseen un repositorio o recurso de almacenamiento para poder centralizar la información y documentos que producen y realizar en forma periódica su resguardo.

Recomendación

La DGII TyGD debe evaluar alternativas para que dichas unidades puedan compartir internamente información y facilitar la implementación de un procedimiento de resguardo (Back Up).

5. Observación

De las dependencias relevadas el 60% genera internamente los requerimientos que se elevan al área de sistemas del nivel central y el 48% del total no posee un referente en cuestiones de tecnología. Tal situación es percibida como un inconveniente para la atención de las necesidades en materia de T.I., siendo que ésta es considerada muy importante para la gestión.

Recomendación

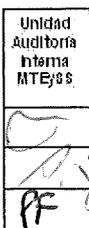
Desde la DGII TyGD debe establecerse un proceso/procedimiento para la formulación de los requerimientos por parte de las unidades desconcentradas, contemplando el relevamiento y su documentación de respaldo. Además, se estima conveniente prever la designación de un referente de tecnología de la información, con el objeto de evitar errores en la interpretación de las necesidades que puedan surgir en la operatoria diaria de los aplicativos informáticos de desarrollo propio y para mejorar la comunicación sobre esta temática.

Respuesta del Sector Auditado:

Mediante NO-2018-21256333-APN-SCA#MT de fecha 07/05/2018, se ha puesto en conocimiento de esta UAI la respuesta brindada por la DGGII TyGD al Informe Preliminar, siendo la misma incorporada al presente informe como **Anexo E**.

Opinión UAI

Según se desprende de la respuesta del sector auditado, puede apreciarse que las observaciones formuladas han sido compartidas y que fueron receptadas favorablemente las distintas recomendaciones. En tal sentido, puede apreciarse que en cada caso se describen las acciones que se impulsarán o aquellas otras medidas que ya tuvieron principio de ejecución, estableciéndose plazos de cumplimiento y responsables de su ejecución.





Resumen General de Observaciones

En el **Anexo F** se enumeran las observaciones descriptas precedentemente con el detalle para cada una de ellas de la siguiente información: a) Área y sub-área/s temática/s a las que se encuentran referidas; b) Calificación de impacto; c) Estado de situación; y d) Área/s Responsable/s que deben impulsar las acciones correctivas.

Resumen

Observaciones según su estado de situación				
Regularizada	En Trámite	Sin Acción Correctiva	No Compartida	No Regularizable
0	5	0	0	0
Total: 5 Observaciones				

VI) CONCLUSIÓN

Sobre la base de las tareas desarrolladas, conforme al objeto y al alcance de las mismas, esta Unidad de Control estima que los servicios de T.I. son considerados de vital importancia en la operatoria de las unidades desconcentradas del Organismo, resultando su gestión y administración razonables para los usuarios.

Si bien del relevamiento han surgido determinadas carencias que deberán subsanarse para optimizar la calidad de dichos servicios, cabe poner de resalto el temperamento adoptado por la DGIIyGD, ya que habiendo sido recientemente designadas sus autoridades, para cada una de ellas se han enunciado medidas correctivas que en nuestra opinión resultarán adecuadas.

La implementación de tales medidas, los resultados que se alcancen y el cumplimiento de los plazos propuestos, serán objeto de verificación por esta Unidad de Auditoría en futuras acciones de seguimiento.

Buenos Aires, 10 de Mayo de 2018.



Lic. Maximiliano Antonio IORGI
Supervisor de Auditoría de
Proyectos Especiales

Dr. CP José Norberto DE NARDO
Auditor Adjunto de Gestión de
Recursos y Procesos de Apoyo

Dr. Pablo Manuel FERNÁNDEZ LAMELA
Auditor Interno Titular



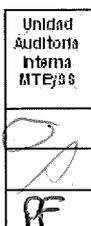
ANEXOS



ANEXO A

CANTIDAD DE INCIDENTES NO CERRADOS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	INCIDENTES
Activo	24
Delegación Regional Bahía Blanca	1
Delegación Regional Córdoba	4
Delegación Regional Corrientes	1
Delegación Regional General Roca	2
Delegación Regional La Plata	1
Delegación Regional La Rioja	1
Delegación Regional Lomas de Zamora	1
Delegación Regional Mar del Plata	1
Delegación Regional Neuquén	2
Delegación Regional Resistencia	2
Delegación Regional San Luis	1
Delegación Regional San Rafael	1
Delegación Regional Zárate Campana	1
GECAL Capital Federal	2
GECAL Misiones	1
GECAL Salta	1
GECAL Tandil	1
Depende de incidente padre	99
Delegación Regional Bahía Blanca	2
Delegación Regional Catamarca	3
Delegación Regional Comodoro Rivadavia	1
Delegación Regional Córdoba	3
Delegación Regional General Roca	4
Delegación Regional Jujuy	2
Delegación Regional Junín	2
Delegación Regional La Matanza	9
Delegación Regional La Plata	2
Delegación Regional Lomas de Zamora	11
Delegación Regional Mar del Plata	4
Delegación Regional Mendoza	2
Delegación Regional Neuquén	3
Delegación Regional Posadas	3
Delegación Regional Resistencia	1
Delegación Regional Río Grande	1
Delegación Regional Salta	4
Delegación Regional San Carlos de Bariloche	7
Delegación Regional San Juan	1
Delegación Regional San Luis	2
Delegación Regional San Martín	5
Delegación Regional San Nicolás	1
Delegación Regional San Rafael	2
Delegación Regional Santiago del Estero	1
Delegación Regional Tandil	2





DEPENDENCIAS	INCIDENTES
Delegación Regional Tucumán	3
Delegación Regional Zárate Campana	1
Dirección Regional Conurbano	1
GECAL Bariloche	1
GECAL Catamarca	1
GECAL Entre Ríos	3
GECAL Jujuy	1
GECAL La Matanza	3
GECAL La Plata	1
GECAL Río Cuarto	1
GECAL San Martín	1
GECAL Santa Fe	1
GECAL Tucumán	2
Sub Delegación Regional Necochea (DR Mar del Plata)	1
En espera de acciones de desarrollo	13
GECAL Bariloche	1
GECAL Catamarca	1
GECAL Córdoba	1
GECAL Entre Ríos	2
GECAL Jujuy	1
GECAL La Plata	1
GECAL Misiones	1
GECAL Río Gallegos	1
GECAL San Juan	1
GECAL San Luis	1
GECAL Santa Fe	2
En progreso	5
Delegación Regional La Matanza	1
Delegación Regional Santiago del Estero	1
GECAL Entre Ríos	1
GECAL La Matanza	2
Pendiente	1
GECAL Capital Federal	1
Resuelto	3
Delegación Regional Mar del Plata	1
Delegación Regional Santa Rosa	1
GECAL Misiones	1
TOTAL	145

Unidad
Auditoría
Interna
MTEySS



CANTIDAD DE INCIDENTES CERRADOS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	INCIDENTES
Coord. de Prod. de Información Estadística	7
Delegación Regional Bahía Blanca	35
Delegación Regional Caleta Olivia	53
Delegación Regional Catamarca	46
Delegación Regional Comodoro Rivadavia	54
Delegación Regional Concordia	82
Delegación Regional Córdoba	96
Delegación Regional Corrientes	73
Delegación Regional Formosa	46
Delegación Regional General Roca	49
Delegación Regional Jujuy	41
Delegación Regional Junín	77
Delegación Regional La Matanza	171
Delegación Regional La Plata	80
Delegación Regional La Rioja	62
Delegación Regional Lomas de Zamora	207
Delegación Regional Mar del Plata	113
Delegación Regional Mendoza	84
Delegación Regional Neuquén	71
Delegación Regional Paraná	36
Delegación Regional Posadas	73
Delegación Regional Resistencia	30
Delegación Regional Río Gallegos	63
Delegación Regional Río Grande	24
Delegación Regional Rosario	91
Delegación Regional Salta	47
Delegación Regional San Carlos de Bariloche	133
Delegación Regional San Juan	84
Delegación Regional San Luis	26
Delegación Regional San Martín	193
Delegación Regional San Nicolás	74
Delegación Regional San Rafael	80
Delegación Regional Santa Fe	69
Delegación Regional Santa Rosa	33
Delegación Regional Santiago del Estero	77
Delegación Regional Tandil	56
Delegación Regional Trelew	31
Delegación Regional Tucumán	21
Delegación Regional Viedma	17
Delegación Regional Zárate Campana	27
Dirección Regional Austral	8
Dirección Regional Centro	16
Dirección Regional Conurbano	1
Dirección Regional Cuyo	18
Dirección Regional de Empleo para CABA y PBA	10

Unidad
Auditoría
Interna
MTEySS



DEPENDENCIA	INCIDENTES
Dirección Regional NEA	1
Dirección Regional NOA	4
Dirección Regional Pampeana	2
GACAL Catamarca	1
GECAL Bariloche	94
GECAL CABA	5
GECAL Capital Federal	215
GECAL Catamarca	91
GECAL Chaco	45
GECAL Córdoba	82
GECAL Corrientes	32
GECAL Entre Ríos	92
GECAL Formosa	42
GECAL Jujuy	45
GECAL La Matanza	172
GECAL La Pampa	14
GECAL La Plata	150
GECAL La Rioja	14
GECAL Lomas de Zamora	98
GECAL Mar del Plata	67
GECAL Mendoza	65
GECAL Misiones	77
GECAL Neuquen	31
GECAL Posadas	1
GECAL Rio Cuarto	40
GECAL Rio Gallegos	27
GECAL Rosario	81
GECAL Salta	39
GECAL San Juan	95
GECAL SAN LUIS	30
GECAL San Martín	91
GECAL San Nicolás	35
GECAL Santa Fe	64
GECAL Santiago del Estero	35
GECAL Tandil	45
GECAL Tierra del Fuego	27
GECAL Trelew	20
GECAL Tucumán	36
GECAL Viedma	18
Sub Del.Regional Necochea (DR Mar del Plata)	8
TOTAL	4916

Unidad
Auditoría
Interna
MTEySS


PF



CANTIDAD DE SOLICITUDES NO CERRADAS POR DEPENDENCIA

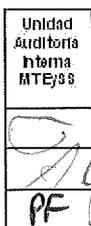
DEPENDENCIAS	SOLICITUDES
Delegación Regional Córdoba	1
Delegación Regional General Roca	3
Delegación Regional Junín	1
Delegación Regional La Plata	1
Delegación Regional Mendoza	1
Delegación Regional Neuquén	1
Delegación Regional Posadas	1
Delegación Regional Río Grande	2
Delegación Regional San Martín	1
Delegación Regional San Rafael	2
Delegación Regional Tucumán	1
Delegación Regional Viedma	1
Dirección Regional Pampeana	1
GECAL Capital Federal	4
GECAL Corrientes	1
GECAL Jujuy	1
GECAL La Rioja	2
GECAL Lomas de Zamora	2
GECAL Mar del Plata	2
GECAL Mendoza	1
GECAL Río Cuarto	1
GECAL Salta	1
GECAL San Juan	1
GECAL Tandil	1
GECAL Tucumán	1
TOTAL GENERAL	35





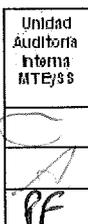
CANTIDAD DE SOLICITUDES CERRADAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	SOLICITUDES
Coord. de Producción de Información Estadística Primaria de Empleo y Remuneraciones	3
Delegación Regional Bahía Blanca	118
Delegación Regional Caleta Olivia	60
Delegación Regional Catamarca	97
Delegación Regional Chaco	1
Delegación Regional Comodoro Rivadavia	73
Delegación Regional Concordia	113
Delegación Regional Córdoba	241
Delegación Regional Corrientes	152
Delegación Regional Formosa	68
Delegación Regional General Roca	100
Delegación Regional Jujuy	106
Delegación Regional Junín	151
Delegación Regional Junín	8
Delegación Regional La Matanza	327
Delegación Regional La Plata	160
Delegación Regional La Rioja	113
Delegación Regional Lomas de Zamora	362
Delegación Regional Mar del Plata	205
Delegación Regional Mendoza	191
Delegación Regional Neuquén	145
Delegación Regional Paraná	76
Delegación Regional Posadas	72
Delegación Regional Resistencia	53
Delegación Regional Río Gallegos	108
Delegación Regional Río Gallegos	1
Delegación Regional Río Grande	45
Delegación Regional Rosario	138
Delegación Regional Salta	87
Delegación Regional San Carlos de Bariloche	176
Delegación Regional San Juan	178
Delegación Regional San Luis	94
Delegación Regional San Martín	302
Delegación Regional San Nicolás	134





DEPENDENCIA	SOLICITUDES
Delegación Regional San Nicolás	6
Delegación Regional San Rafael	118
Delegación Regional Santa Fe	190
Delegación Regional Santa Rosa	63
Delegación Regional Santiago del Estero	115
Delegación Regional Tandil	101
Delegación Regional Trelew	52
Delegación Regional Tucumán	63
Delegación Regional Viedma	54
Delegación Regional Zárate Campana	77
Dirección Regional Austral	36
Dirección Regional Centro	44
Dirección Regional Conurbano Bonaerense	3
Dirección Regional Cuyo	34
Dirección Regional de Empleo para CABA y PBA	19
Dirección Regional NEA	4
Dirección Regional NOA	38
Dirección Regional Pampeana	31
GECAL Bariloche	129
GECAL Capital Federal	598
GECAL Catamarca	174
GECAL Chacho	1
GECAL Chaco	137
GECAL Córdoba	237
GECAL Corrientes	137
GECAL Entre Ríos	148
GECAL Formosa	142
GECAL Jujuy	109
GECAL La Matanza	347
GECAL La Pampa	57
GECAL La Plata	285
GECAL La Rioja	159
GECAL Lomas de Zamora	194
GECAL Mar del Plata	130
GECAL Mendoza	136
GECAL Misiones	122
GECAL Neuquén	87
GECAL Paraná	18
GECAL Río Cuarto	105
GECAL Río Gallegos	76





DEPENDENCIA	SOLICITUDES
GECAL Rosario	179
GECAL Salta	105
GECAL San Juan	150
GECAL San Luis	146
GECAL San Martín	211
GECAL San Martín	4
GECAL San Nicolás	93
GECAL Santa Fe	186
GECAL Santa Rosa	1
GECAL Santiago del Estero	89
GECAL Tandil	71
GECAL Tierra del Fuego	63
GECAL Trelew	82
GECAL Tucumán	85
GECAL Viedma	103
GEGAL Jujuy	3
Sub DR Necochea (DR Mar del Plata)	9
TOTAL GENERAL	10414

Unidad
Auditoría
Interna
MTEySS


PF



ANEXO B

INCIDENTES NO CERRADOS CON DEMORA SIGNIFICATIVA

Nro.	Id	Fecha de Creación	Título	Oficina	Departamento	Vía de Ingreso	Grupo de Soporte	Estado	Cantidad de Días
1	IR926668	19/01/2017	ERROR EN PROYECTOS	Interior	GECAL Entre Ríos	Teléfono	Mesa de ayuda	Depende de incidente padre	346
2	IR926565	19/01/2017	Resultado de Consulta - Nro. de Proceso: 1423444 - (Error)	Interior	GECAL Jujuy	Correo electrónico	Mesa de ayuda	Depende de incidente padre	346
3	IR973688	08/03/2017	Inconvenientes con beneficiario	Interior	GECAL San Juan	Correo electrónico	Desarrollo	En espera de acciones de desarrollo	298
4	IR974226	09/03/2017	SCYE - NO CORRESPONDE LIQUIDACION	Interior	GECAL Santa Fe	Correo electrónico	Desarrollo	En espera de acciones de desarrollo	297
5	IR975888	10/03/2017	INCONVENIENTES MODIFICACIÓN DE PROYECTO 2-673-210	Interior	GECAL La Plata	Correo electrónico	Desarrollo	En espera de acciones de desarrollo	296
6	IR983015	16/03/2017	PROBLEMAS PARA APROBAR RETROACTIVOS DE OE PARANA	Interior	GECAL Entre Ríos	Correo electrónico	Desarrollo	En espera de acciones de desarrollo	290
7	IR982373	16/03/2017	PENDIENTE DE MAIL - PROBLEMAS AL DESCARGAR VINCULADOS EN EPT	Interior	GECAL Jujuy	Correo electrónico	Desarrollo	En espera de acciones de desarrollo	290
8	IR987001	20/03/2017	LENTITUD PORTAL EMPLEO	Secretaria de Empleo	GECAL La Matanza	Correo electrónico	Mesa de ayuda	Depende de incidente padre	286
9	IR988530	21/03/2017	ERROR EN BOLETA	Interior	Delegación Regional La Matanza	Correo electrónico	Desarrollo	En progreso	285
10	IR994280	27/03/2017	LENTITUD EN JUICIOS	Secretaria de Trabajo	Delegación Regional Mendoza	Teléfono	Mesa de ayuda	Depende de incidente padre	279

Unidad Auditoria Interna MTESS
PF



INCIDENTES CERRADOS CON MAYOR DEMORA

Nro.	Id	Fecha de Creación	Título	Departamento	Vía de Ingreso	Grupo de Soporte	Estado	Fecha de Resolución	Fecha de Cierre	Cantidad de Días
1	IR905369	02/01/2017	No funciona Digicard	GECAL Mar del Plata	Correo electrónico	Mesa de ayuda	Cerrado	08/09/2017	12/09/2017	253
2	IR962153	22/02/2017	PROBLEMAS CON NOTEBOOKS - INDI	Delegación Regional Paraná	Teléfono	Logística (Microinformática)	Cerrado	25/10/2017	29/10/2017	249
3	IR923106	16/01/2017	NO PUEDE GENERAR CERTIFICADO DE DEUDA	Delegación Regional San Rafael	Teléfono	Soporte funcional	Cerrado	15/09/2017	19/09/2017	246
4	IR927628	19/01/2017	PENDIENTE DE IR929020 - Problemas para registrar presentación de proyectos	GECAL Capital Federal	Teléfono	Mesa de ayuda	Cerrado	13/09/2017	17/09/2017	241
5	IR929020	20/01/2017	Programa 713 - Inicio 2017	GECAL Capital Federal	Correo electrónico	Soporte Funcional SE	Cerrado	13/09/2017	17/09/2017	240
6	IR934455	26/01/2017	GOI - LENTITUD - TIMEOUT EXPIRED	Delegación Regional La Plata	Correo electrónico	Soporte funcional	Cerrado	15/09/2017	19/09/2017	236
7	IR934645	26/01/2017	GOI - DOCUMENTACIÓN GENERADA - LENTITUD	Delegación Regional San Martín	Correo electrónico	Mesa de ayuda	Cerrado	15/09/2017	19/09/2017	236
8	IR934453	26/01/2017	GOI - DOCUMENTACIÓN GENERADA - LENTITUD 26/01	Delegación Regional San Martín	Correo electrónico	Soporte funcional	Cerrado	15/09/2017	19/09/2017	236
9	IR918510	11/01/2017	IR822662 - PROBLEMAS CON LAS LOCALIDADES AL CARGAR LAS OFERTAS	GECAL Neuquén	Correo electrónico	Mesa de ayuda	Cerrado	29/08/2017	02/09/2017	234
10	IR961824	22/02/2017	PNRT - Expte. N° 7-207-27720-2016	Delegación Regional Córdoba	Correo electrónico	Enum.ccdae14356 a74d1eba550ed73 d522fc5	Cerrado	09/10/2017	13/10/2017	233

Unidad Auditoría Interna MITEPS
[Handwritten initials]



ANEXO C

SOLICITUDES NO CERRADAS QUE SUPERAN 111 DÍAS - "ABIERTOS"

Nro.	ID	Fecha de creación	Título	Usuario Afectado	Departamento	Estado	Cantida de días al 31/12/2017
1	SR916520	09/01/2017	Modificar cuenta de usuario por cambio de dependencia - Nombre y Apellido: Ramiro Gustavo Fernandez CUIL: 20235383587	Ramiro Gustavo Fernandez	Delegación Regional Junín	En Curso	356
2	SR918229	11/01/2017	Solicitud estándar de servicio-ME-2017-00413347-APN-DT#MT-Transferencia de Llamada a celular	Santiago Ezequiel Sánchez Vigo	GECAL Capital Federal	En Curso	354
3	SR934676	26/01/2017	Modificación cuenta de red - Nombre y Apellido: María Belén Páez Usuario de red: MBPAEZ Tipo modificación: Acceso a pc del interior	María Belén Páez	Delegación Regional General Roca	En Curso	339
4	SR983466	16/03/2017	Solicitud estándar de servicio - Servicio / Aplicación / Tema: RACK	Luis Alberto Gómez	Delegación Regional Río Grande	En Curso	290
5	SR991070	22/03/2017	Informes generales al usuario - Servicio / Aplicación / Tema: RACKS GECAL RIO CUARTO (VARGAS)	Lucas Emiliano Castro Vargas	GECAL Río Cuarto	En Curso	284
6	SR1100125	23/06/2017	Alta / Modificación usuario en aplicación - Aplicativo: Seguimiento Nombre y Apellido: Valeria Aguirre CUIL: 27265017407	Valeria Aguirre	GECAL Jujuy	En Curso	191
7	SR1124765	14/07/2017	(PENDIENTE DE MAIL) - Recupero de Buzones de Correo	Tobías Gordillo	GECAL Tucumán	En Curso	170
8	SR1149750	08/08/2017	Modificación cuenta de red - Nombre y Apellido: María Virginia Romero Usuario de red: MVROMERO Tipo modificación: GAD	María Virginia Romero	Delegación Regional General Roca	En Curso	145
9	SR1167498	24/08/2017	Solicitud de equipamiento - Formulario de Requerimiento: Solicitud Nº 2041 / 2017	Romina Luciana Correa	Delegación Regional La Plata	En Espera	129
10	SR1181377	06/09/2017	Forzado password acceso a sistemas de ANSES - Nombre y Apellido: Sandra Marcela Martínez CUIL: 27211070248	Sandra Marcela Martínez	GECAL Mar del Plata	En Curso	116

Unidad Auditoria Interna MTEySS



ANEXO D

RESULTADOS ENCUESTA DE GESTIÓN DE TI

A) Importancia y Beneficios de la TI

1	Indique el nivel de importancia de las TI en la gestión de su área.			
	Nada importante	Poco importante	Bastante importante	Muy importante
	0,00%	0,00%	25,93%	74,07%

2	Con que frecuencia se incluyen temas de TI en la agenda de sus reuniones.			
	Nunca o casi nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Siempre
	14,81%	51,85%	25,93%	7,41%

3	Con que frecuencia se tratan temas de TI con la Jefatura (Direcciones Regionales / Dirección Nacional de Relaciones Federales / Secretaría de Trabajo o Coordinación de Gerencias de Empleo y Capacitación Laboral / Dirección Nacional Servicio Federal de Empleo / Secretaría de Empleo).			
	Nunca o casi nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Siempre
	33,33%	55,56%	11,11%	0,00%

4	Qué nivel de madurez de TI cree que ha alcanzado nuestra organización.			
	Mala	Regular	Buena	Muy buena
	0,00%	14,81%	70,37%	14,81%

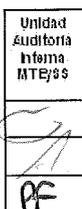
5	Qué nivel de beneficios considera que ha obtenido en su trabajo gracias a la gestión de TI.			
	Nada	Poco	Bastante	Mucho
	0,00%	0,00%	51,85%	48,15%

6	Los procesos de TI de su área funcionan correctamente.			
	Nunca o casi nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Siempre
	0,00%	33,33%	62,96%	3,70%

7	La performance de la TI en qué medida impacta en la continuidad del negocio en su área.			
	Nada	Poco	Bastante	Mucho
	0,00%	0,00%	40,74%	59,26%

B) Aplicativos Informáticos, Comunicaciones y Novedades

1	Con que regularidad la Dirección General de Informática e Innovación Tecnológica comunica los cambios en sus aplicativos informáticos.			
	Nunca o casi nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Siempre
	0,00%	29,63%	18,52%	51,85%





2	Accede a las novedades en aplicativos informáticos, respecto de las nuevas opciones o cambios en las modalidades de trabajo (Ordenada de Mayor a Menor).		
	Por casilla de Correo oficial.		1
	Por internet		2
	Por contactos formales con otros colegas		3
	No me entero		4
	Por notas formales		5

3	Vías de comunicación que son utilizadas frecuentemente para recibir novedades de TI (Ordenada de Mayor a Menor).		
	Correo electrónico oficial		1
	Comunicaciones del área de sistemas		2
	Intranet		3
	GDE		4
	Comunicaciones informales		5
	Comunicaciones del área de RRHH		6
	Resoluciones		7

4	Cómo considera los tiempos de notificación de las novedades.			
	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
	0,00%	22,22%	48,15%	29,63%

C) Requerimientos elevados a Mesa de Ayuda y Soporte Técnico

C.1 - Cuál es su experiencia frente a las siguientes problemáticas y las soluciones o respuestas recibidas

1	Ante problemas en Aplicaciones Informáticas (AI).			
	Ninguna	Malas	Regular	Buena
	3,70%	3,70%	25,93%	66,67%

2	Lentitud de en los tiempos de respuesta de las AI.			
	3,00%	14,81%	44,44%	29,63%

3	Problemas de funcionamiento en el equipamiento. Ej. PC, Monitores, Impresoras, scanners.			
	0,00%	7,41%	44,44%	48,15%

4	Fallas en los sistemas de comunicaciones.			
	3,70%	3,70%	44,44%	48,15%

5	Pérdida de información y problemas de almacenamiento.			
	18,52%	3,70%	25,93%	51,85%

6	Problemas con los proveedores locales de servicios.			
	29,63%	29,63%	25,93%	14,81%

Unidad
Auditoría
Interna
MTE/SS

PF



7	Atención Telefónica.				
		0,00%	3,70%	11,11%	85,19%
8	Problemas con el versionado de los documentos electrónicos.				
		18,52%	3,70%	22,22%	55,56%
9	Falta de capacitación en los AI.				
		7,41%	14,81%	48,15%	29,63%
10	Demoras en la respuesta a los requerimientos (incidentes y/o solicitudes).				
		14,81%	11,11%	18,52%	55,56%
11	La utilización de un espacio seguro para la guarda y resguardo de la información sensible de su dependencia.				
		29,63%	22,22%	18,52%	29,63%
12	Comunicación con el personal de la mesa de ayuda.				
		0,00%	0,00%	11,11%	88,89%
13	Mantenimiento, reemplazo y ejecución de garantías del equipamiento informático.				
		11,11%	22,22%	33,33%	33,33%

C.2 - Que tipos de requerimientos realiza con mayor frecuencia al área de sistemas.

1	Temas vinculados con el equipamiento en T.I.	44,44%
2	Temas vinculados con la conectividad.	81,48%
3	Temas vinculados con el funcionamiento de las AI.	44,44%
4	Falta de amigabilidad de los aplicativos.	11,11%
5	Incorporar equipamiento.	37,04%
6	Reemplazo de equipamiento.	40,74%
7	Reparación de equipamiento.	70,37%
8	Falta de personal especializado.	7,41%
9	No hacemos requerimientos al área de sistemas.	0,00%





C.3 - Cómo se definen y elevan requerimientos a la Dirección General de Informática e Innovación Tecnológica.

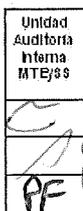
1	Los hace usted y los envía al área de sistemas.	62,96%
2	Posee personal especializado que documenta sus requerimientos operativos.	22,22%
3	El área de sistemas se comunica con Usted y realiza el relevamiento.	14,81%
4	Nunca pedimos nada.	0,00%
5	No sé.	0,00%

C.4 - Cuál es el método más frecuentemente utilizado para gestionar los incidentes que se producen en su área, como por ej. Solicitar soporte técnico, necesidades de TI, etc. Ordenar de mayor a menor, de acuerdo a los usos y costumbres.

1	Intranet.	14,81%
2	Correo electrónico oficial.	77,78%
3	Correo electrónico personal.	14,81%
4	Nota / Memoranda / Expediente.	25,93%
5	Telefónicamente con el área de sistemas.	88,89%
6	No sé.	0,00%

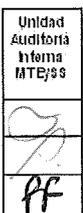
C.5 - Cómo considera que es el tiempo de respuesta a los requerimientos (incidentes y/o solicitudes) realizados a Mesa de Ayuda.

1	Mala.	3,70%
2	Regular.	14,81%
3	Buena.	44,44%
4	Muy buena.	37,04%





ANEXO E





República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria

Nota

Número: NO-2018-21256333-APN-SCA#MT

CIUDAD DE BUENOS AIRES

Lunes 7 de Mayo de 2018

Referencia: NO-2018-17632642-APN-UAI#MT Inf. Preliminar de Auditoría N° 009/2018

A: Pablo Fernández Lamela (UAI#MT),

Con Copia A:

De mi mayor consideración:

Me dirijo a Ud, a efectos de remitir como archivo embebido los comentarios y aclaraciones pertinentes elaborados por la DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA, INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y GESTIÓN DOCUMENTAL, correspondientes al Informe Preliminar N° 009/2018. "Administración y Gestión de T.I. en Unidades Desconcentradas".

Sin otro particular saluda atte.

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
DN: cn=GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE, c=AR, o=MINISTERIO DE MODERNIZACION,
ou=SECRETARIA DE MODERNIZACION ADMINISTRATIVA, serialNumber=CUIT 30715117564
Date: 2018.05.07 17:55:50 -03'00'

Esteban Eseverri
Secretario
Secretaría de Coordinación Administrativa
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA -
GDE
DN: cn=GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE, c=AR,
o=MINISTERIO DE MODERNIZACION, ou=SECRETARIA DE
MODERNIZACION ADMINISTRATIVA, serialNumber=CUIT
30715117564
Date: 2018.05.07 17:55:51 -03'00'

Respuesta Informe Preliminar de Auditoría N° 009/2018: “Administración y Gestión de T.I. en Unidades Desconcentradas”

En virtud de las observaciones vertidas en el Informe Preliminar de Auditoría N° 009/2018: “Administración y Gestión de T.I. en Unidades Desconcentradas”, remitido por la Unidad de Auditoría Interna a esta Dirección General mediante Comunicación Oficial NO-2018-17632642-APN-UAI#MT de fecha 20 de abril de 2018, en el que se evalúa la gestión y administración de los servicios de T.I. prestados por la ex Dirección General de Informática e Innovación Tecnológica (DGIIT) a las unidades desconcentradas del Organismo (Gerencias de Empleo y Capacitación Laboral y Direcciones/Delegaciones Regionales), los circuitos implementados y el grado de satisfacción de los usuarios, y en el cual se han analizado las transacciones registradas entre el 01/01/2017 y el 01/12/2017 en el *SYSTEM CENTER SERVICE MANAGER (SCSM)*, es necesario mencionar, tal como se establece en el Informe Preliminar, que mediante Decisión Administrativa N° 296/2018 – B.O. 12/03/2018, se aprobó una nueva estructura organizativa del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, por la cual las competencias de la ex DGIIT han sido puestas en cabeza de la actual Dirección General de Informática e Innovación Tecnológica y Gestión Documental (DGIITyGD) y he sido nombrada como Directora General de la nombrada Dirección General a partir del día 16 de marzo de 2018, mediante Resolución N° 408/2018, publicada en el Boletín Oficial el día 06 de abril del corriente.

Se detallan a continuación las respuestas a las observaciones y recomendaciones vertidas por la Unidad de Auditoría Interna.

1. Primera Observación

A. Incidentes y Solicitudes

En referencia a las demoras observadas en el tratamiento y resolución de los incidentes y solicitudes registrados, se implementará como acción correctiva, una herramienta de ***BUSINESS INTELLIGENT*** a fin de contar con toda la información a través de tableros e indicadores; y asimismo, se podrá contar con un procedimiento de seguimiento y control sobre los incidentes y solicitudes registrados, contemplando la posibilidad de utilizar alertas que permitan identificar las demoras que resulten excesivas y notificar a las áreas responsables de su resolución.

Se estima tener una primera versión en un plazo de seis (6) meses, siendo el responsable de su ejecución la Dirección de Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos.

Se adjunta como Anexo A y B el estado actual de los incidentes reportados en el Anexo B y C del Informe Preliminar de Auditoría N° 009/2018.

B. Encuesta – Resultados

a. Importancias y Beneficios de la T.I.

En relación a las desventajas estipuladas en dicho apartado, se procede a desarrollar cada acción correctiva:

- i. Equipamiento al límite de la obsolescencia: Se procederá a armar el Pliego de compra de requerimiento para comenzar a reemplazar los equipos obsoletos que se llevara a cabo en el plazo de seis (6) meses y el responsable de su ejecución será el Director de Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos.
- ii. Vínculos de comunicación lenta o con reiteradas perdidas de conexión en las Gerencias de Empleo y Capacitación Laboral y Direcciones/Delegaciones Regionales: Al encontrarnos frente a un proyecto de unificación de las áreas mencionadas establecido por la nueva estructura organizativa del MTEySS mediante Decisión Administrativa N° 296/2018, y no contar actualmente con las locaciones unificadas, nos encontramos en la imposibilidad de lograr el cambio en los vínculos en un plazo inmediato. Sin embargo, se procederá a filtrar en la red los sitios de ocio que no seas necesarios para el normal desenvolvimiento de las tareas de los agentes. tal procedimiento estará concluido en el plazo de sesenta (60) días, y los responsables de ejecutar dicha tarea son el Director de Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos.
- iii. Falta de capacitación de los distintos aplicativos informáticos y herramientas de oficina: Se procederá a solicitarle a los titulares de las distintas reparticiones del MTEySS una nómina de las personas responsables de sus sistemas, para que luego sean los capacitadores funcionales de las mismas, es decir, que el área de tecnología procederá a capacitar a los mismos, para que luego de su correspondiente

entrenamiento, puedan brindar toda la información a los usuarios que utilicen sus sistemas, el plazo para su ejecución será en el plazo de seis (6) meses y el responsable de su ejecución será el Director de Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos.

b. Aplicativos Informáticos, Comunicaciones y Novedades.

En dicho apartado deben diferenciarse dos situaciones:

- Cambio no funcional del sistema: Se realiza la notificación con anterioridad al cambio por medio de correo electrónico y/o publicación en el sitio Intranet.
- Cambio funcional del sistema: Deberá informarlo la repartición responsable del sistema.

En la actualidad se están llevando a cabo las acciones correspondientes de informar por medio de correo electrónico y en el transcurso de los 2 próximos meses se publicaran los cambios en la intranet. El responsable de su ejecución es el Director de Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos.

c. Requerimientos elevados a Mesa de Ayuda y Soporte Técnico

En relación a los aspectos negativos desarrollados por los usuarios, se llegaron a las siguientes conclusiones:

- i. Problemas con los proveedores locales: Se realizará un relevamiento detallado de los proveedores locales y sus inconvenientes en base al servicio prestado. Con eso se tomará la decisión si es conveniente cambiar de proveedor o conversar con los mismos para solucionar los problemas. Esto se realizará en el transcurso de los próximos 5 meses y el responsable de su ejecución es el Director de Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos.
- ii. Falta de un espacio para resguardar información sensible de la dependencia: Se desarrollará un repositorio en SHAREPOINT, para esto se convocará a un referente de cada Gerencia de Empleo y Capacitación Laboral y direcciones/Delegaciones regionales, para poder realizar un relevamiento de las necesidades. Se llevará a cabo en el transcurso del corriente año y el responsable de su ejecución será el

Director de Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos.

- iii. La propia dependencia debe determinar y documentar los requerimientos al área de sistemas: Es punto es responsabilidad de cada dependencia dado que ellos son los usuarios que conocen su problemática. Sistemas debe hacerse responsable de que los requerimientos sean ejecutados en tiempo y forma, en base a los lineamientos del área y el presupuesto.
- iv. Problemas de conectividad: este aspecto se respondió en la Observación 1) B) a) ii).

2. Segunda Observación

Esta observación ya se respondió en 1) B) a) i)

3. Tercera Observación

Esta observación ya se respondió en 1) b)

4. Cuarta Observación

Esta observación ya se respondió en 1) C) ii)

5. Quinta Observación

Todo requerimiento de sistemas debe ser centralizado por la mesa de ayuda y esta será la encargada de derivarlo al sector correspondiente y hacer el seguimiento del ticket.



ANEXO F

RESUMEN GENERAL DE OBSERVACIONES¹

Nº de Orden	Área Temática	Sub-Área Temática	Calificación de Impacto			Estado de Situación ²					Área/s Responsables ³	
			Alto	Medio	Bajo	R	ET	SAC	NC	NR		
1	Proceso de apoyo	Sistemas			X		X					DGIITyGD / DDOyST
2	Proceso de apoyo	Sistemas		X			X					DGIITyGD / DDOyST
3	Proceso de apoyo	Sistemas			X		X					DGIITyGD / DDOyST
4	Proceso de apoyo	Sistemas			X		X					DGIITyGD / DDOyST
5	Proceso de apoyo	Sistemas			X		X					DGIITyGD / DDOyST

¹ Incorporadas en el Sistema de Seguimiento de Informes y Observaciones (SISIO).

² Referencias: (R) Regularizada / (ET) En Trámite / (SAC) Sin Acción Correctiva / (NC) No Compartida / (NR) No Regularizable.

³ Unidades Organizativas que deben impulsar acciones correctivas respecto de la observación formulada. Referencia: (DGIITyGD) Dirección General de Informática e Innovación Tecnológica y Gestión Documental, (DDOyST) Dirección de Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos.

Unidad Auditoría Interna INTESS



Unidad de Auditoría Interna

Avenida Leandro N. Alem 650, piso 3°
(1001AAO), Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Tel. 4310-6175
E-mail: uauditor@trabajo.gob.ar



**Ministerio de Trabajo,
Empleo y Seguridad Social
Presidencia de la Nación**