



Ministerio de Defensa

INSTITUTO DE AYUDA FINANCIERA PARA
PAGO DE RETIROS Y PENSIONES MILITARES

INFORME DE AUDITORIA

N°:05/2021

Fecha: 01/03/2021

SISAC N°: 04

CARACTER: Auditoría de Sistemas.

TEMA: “Evaluación de la instrumentación de Teletrabajo”.

PLAN UAI 2021

Proyecto de Auditoría N° 10

	<u>Pág.</u>
1. <u>INTRODUCCION</u>	
1.1. Objetivo y Alcance	1
1.2. Marco normativo y de referencia	1
1.3. Notas emitidas y recibidas	1
1.4. Tareas realizadas	2
1.5. Aclaraciones previas y antecedentes principales	2
1.6. Limitaciones al alcance	3
2. <u>RESULTADOS</u>	
2.1. <u>Verificaciones</u>	3
2.2. Observaciones y Recomendaciones	6
2.3. Tratamiento ulterior con el área auditada	7
3. <u>CONCLUSIONES</u>	7

INFORME DE AUDITORIA N° 05/2021:

Carácter: Auditoría de Sistemas.

Tema: “Evaluación de la instrumentación de Teletrabajo”.

Referencia: Plan UAI 2021 - Proyecto de Auditoría N° 10 SISAC N° 04.

1. INTRODUCCION

1.1. Objeto y alcance de la auditoría

Esta auditoría tiene por objetivo relevar el grado de adecuación informática de las funciones que desempeñan las distintas áreas del IAF a fin de asegurar la continuidad operativa mediante teletrabajo y verificar la provisión de equipamiento informático y de conectividad para el personal del IAF.

El alcance de las tareas llevadas a cabo contemplará las comprobaciones fijadas en las Normas de Auditoría Interna Gubernamental aprobadas por Resolución SGN N° 152/2002, las Normas Generales de Control Interno para el Sector Público Nacional (Resolución SGN N° 172/2014) y los lineamientos establecidos en el “Manual de Control Interno Gubernamental” aprobado por la Resolución SGN N° 03/11.

El período auditado corresponde al año 2020.

1.2. Marco normativo y de referencia

El teletrabajo es una forma de trabajo a distancia, en la cual el trabajador desempeña su actividad sin la necesidad de presentarse físicamente en la empresa o lugar de trabajo específico. Esta modalidad trae beneficios tanto al empleador como al trabajador, y a la sociedad a largo plazo, cuidando el medio ambiente. Se realiza mediante la utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), y puede ser efectuado en el domicilio del trabajador o en otros lugares o establecimientos ajenos al domicilio del empleador.

El objetivo general de este informe es abordar la “nueva modalidad de trabajo” en aislamiento social preventivo y obligatorio como un “nuevo desafío” dentro de la Administración Pública en la Argentina en oportunidad de la Declaración de Emergencia Sanitaria a partir del Decreto N° 260 de fecha 12 de marzo de 2020 promulgado por el Poder Ejecutivo Nacional.

Resulta oportuno resaltar que recientemente en nuestro país se cuenta con un régimen legal del contrato de teletrabajo a partir de la ley 27555 del 30 de julio de 2020 y cuyo decreto reglamentario 27/2021 fue promulgado el 19 de enero del presente año. Se han tomado como parte del análisis las temáticas tratadas en estas normas con el objeto de integrar todas las problemáticas posibles ante esta nueva modalidad laboral.

Es de suma importancia aclarar que, conforme a la Matriz de Exposición del Plan UAI 2021, el proceso que nos ocupa posee un Riesgo Considerable.

1.3. Notas emitidas y recibidas

Los requerimientos para cumplimentar el objetivo se realizaron a través de la nota NO-2021-04109924-APN-UAI#IAF de fecha 16 de enero al área de STIyC, recibiendo su respuesta por NO-2021-07762410-APN-STIYC#IAF de fecha 28 de enero.

1.4 Tarea realizada

La presente auditoría abarca las tareas efectuadas para evaluar la instrumentación del teletrabajo en el Instituto incluyendo las delegaciones.

En esa inteligencia se desarrollan las tareas de relevamiento que se describen a continuación.

- Estudio de la materia a auditar y de su normativa aplicable.
- Definición de los tópicos a verificar conforme al Plan UAI 2021.
- Armado del requerimiento inicial de documentación.
- Análisis de las evidencias aportadas por el área auditada.
- Detección de posibles observaciones.
- Propuesta constructiva de recomendaciones como oportunidades de mejora.

Asimismo, cabe mencionar que, para la presente revisión, se ha tomado como período auditado el año 2020.

1.5 Aclaraciones previas y antecedentes principales

No hay antecedentes ni observaciones anteriores sobre los objetivos propuestos en la presente auditoría, ya que es la primera revisión sobre la materia del proyecto.

Considerar las actividades de TI, como son la provisión de equipamiento o de conectividad para asegurar la continuidad operativa mediante teletrabajo exige un análisis integral que debe situarse en dos tiempos.

El primero de ellos, comprendido hasta el 30/03/2020, es el estado de situación de la STIyC pre pandemia considerando tanto el equipamiento cliente y redes como en las necesidades y objetivos a cumplir desconociendo la nueva exigencia. Se analizan las necesidades de la organización y el modelo de funcionamiento, que son la base sobre la cual se deben agregar los nuevos requerimientos.

El segundo comprendido entre el 20/03/2020 y el 31/12/2020. observando los trabajos desarrollados ante el abrupto cambio de modalidad laboral, las medidas implementadas en el ámbito de la TI y el cumplimiento de los objetivos en general que aseguran la disponibilidad operacional en particular. En tal sentido se analizan las necesidades de equipamiento, capacitación, comunicación y soporte que atienden el nuevo escenario.

Sobre esta base se definen los siguientes puntos:

Al 30/03/2020:

1. Objetivos de STIyC: necesidades establecidas en el área conforme a los proyectos en marcha y necesidades establecidas para el Instituto en función de los lineamientos fijados.
2. Modalidad operacional de la STIyC implementado: Breve descripción de los componentes que hacen al sistema de información del Organismo como son a) características de la red; b) modalidad de uso; c) equipamiento cliente d) servicios utilizados.

Al 31/12/2020:

3. Tratamiento de las necesidades de equipamiento de TI planteadas por el nuevo escenario para el cumplimiento de las funciones operacionales que hacen a la labor sustantiva del Instituto y a la administración de sus servicios.
4. Tratamiento de nuevos recursos de apoyo a la gestión: recursos complementarios al punto anterior a fin de sostener la participación del personal en la actividad del organismo como:
 - a. Capacitación y Comunicación
 - b. Gestión de servicios complementarios.
5. Verificación del cumplimiento de los objetivos en el nuevo escenario que sostienen la eficacia de las medidas implementadas.

1.6 Limitaciones al alcance

A partir del Decreto 297/2020 Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio del 20/3/2020 se realizaron tareas en la modalidad teletrabajo con entrevistas virtuales y consultas que permitieron realizar el presente análisis.

2. RESULTADOS

A continuación, se expondrán las Verificaciones junto a las Observaciones y Recomendaciones.

2.1. Verificaciones:

2.1.1 Objetivos y necesidades de STIyC al 30/03/2020:

El área de TI administra los recursos tecnológicos que soportan la operatividad del Organismo. Cuenta con dos áreas de incumbencias específicas que son:

- a) La administración de los recursos de TI (estructura de hardware, software conectividad personal técnico) y servicios operacionales de soporte.
- b) La recepción y desarrollo de los requerimientos funcionales para atender las mejoras de las aplicaciones y servicios que garanticen el cumplimiento de la misión crítica del instituto como el funcionamiento de su administración.

Sus puntos relevantes son:

- ✓ Necesidad de profundizar la administración de los recursos privilegiando el control técnico del área dada la situación de dependencia del proveedor de software y el mejoramiento de las condiciones de seguridad operacional y equipamiento central que habilitaron las garantías de crecimiento posterior en materia de usuarios remotos de la red LAN (a través de túneles VPN - Virtual Private Network).
- ✓ Necesidad de consolidar en ese esquema la administración de las principales funciones de misión crítica del organismo, y en materia de nuevos servicios la cobertura de nuevo productos (Ej. préstamos hipotecarios).

2.1.2 Síntesis del equipamiento y servicios de STIyC al 30/03/2020:

El área responsable sobre los recursos de TI que aplica al teletrabajo cuenta con las siguientes características:

- Redes y estaciones de trabajo:

Se cuenta con una red local (LAN) que permite el uso completo de aplicaciones y servicios permitiendo administrar las tareas que el Instituto desarrolla para sus tareas críticas y no críticas.

Dicha red alcanza:

- a) 520 puestos de trabajo en acceso local (edificio central).
- b) 80 puestos de trabajo en acceso remoto de delegaciones distribuidas en el país a través de la web con VPN, de manera segura a través de una red virtual privada (encriptada)
- c) 30 equipos portables con acceso remoto web en VPN.

- Equipamiento central de acceso a la red interna y administración de conexiones VPN:

Equipamiento utilizado: - Sistema de Prevención de Intrusiones de Red (IPS).

Dispositivo que monitorea, detecta y bloquea ataques externos basando su inteligencia en información provista por el fabricante. Dicho dispositivo por carecer de actualizaciones a la fecha ha requerido su recambio en próximo trámite de incorporación (se emitió orden de compra).

- Servicios destacados que incluye la red LAN:

- a) Uso del servidor de archivos centrales por dependencia, permitiendo resguardo de información de trabajo.
- b) Correo institucional, disponibilidad del uso del correo para las acciones que el trabajo requiera a través de Lotus Notes.
- c) Normativa interna, disponibilidad de acceso y consulta de normativa del Organismo.

- Servicios STIyC:

Mesa de ayuda en soporte 1er nivel: Atención por dificultades en toda la operatoria (uso de aplicaciones, servicios y equipamiento).

Seguridad Informática: Informes periódicos, recomendaciones, guías sobre prevención del uso de los recursos.

Portal web a beneficiarios. Servicio de acceso a los usuarios de los beneficios (retiros y pensiones) para consulta.

2.1.3 Síntesis del equipamiento y servicios de STIyC al 31/12/2020:

Se detalla a continuación el funcionamiento del sector que incluye los tratamientos de conectividad y plataforma cliente y servicios adicionales.

- Redes y estaciones de trabajo

Se cuenta con una red local (LAN) que permite el uso completo de aplicaciones y servicios permitiendo administrar las tareas que el Instituto desarrolla para sus tareas críticas y no críticas.

Dicha red alcanza:

- a) 70 puestos de trabajo en acceso local diario promedio (edificio central).
- b) 62 puestos de trabajo en acceso remoto de delegaciones distribuidas en el país a través de la web con VPN, de manera segura a través de una red virtual privada (encriptada).
- c) 40 equipos portables con acceso remoto web en VPN.
- d) 260 puestos de trabajo con acceso remoto web en VPN.

- Equipamiento central de acceso a la red interna y administración de conexiones VPN.

Equipamiento utilizado: Firewall de nueva generación NGFT

Fortinet 500E con seguridad con base en el análisis y administración de registros.

Servidores Proliant DL380 GEN10 (2) para la generación de nuevas máquinas virtuales en respuesta a hacer eficiente la demanda remota en el uso de aplicaciones y servicios.

Se observa el fortalecimiento de la función con el ingreso de nuevos equipos que permiten garantizar un esquema de seguridad mayor y la capacidad de respuesta por velocidad y escalabilidad.

- Servicios destacados que incluye la red LAN:

- a) Uso del servidor de archivos centrales por dependencia, permitiendo resguardo de información de trabajo.
- b) Correo institucional, disponibilidad del uso del correo para las acciones que el trabajo requiera a través de Lotus Notes.
- c) Normativa interna, disponibilidad de acceso y consulta de normativa del Organismo. Incorporación nuevo servicio de nube de uso específico de normativa complementaria.

- Servicios STIyC:

Mesa de ayuda en soporte 1er nivel: nueva aplicación de mensajería instantánea del Depto. de Tecnología Infraestructura y Seguridad complementando la atención por dificultades en toda operatoria (uso de aplicaciones, servicios y equipamiento).

Seguridad Informática: Informes periódicos, recomendaciones, guías sobre prevención del uso de los recursos, intensificando el tratamiento habitual.

Portal web a beneficiarios. Servicio de acceso a los usuarios de los beneficios (retiros y pensiones) para consulta.

- Otros avances:

Normalización de los sistemas de producción y desarrollo de software internos (NSIAF).

Instalación del Centro de Procesamiento Alternativo (CPA) en el Centro Nacional de Datos de ARSAT, restableciendo la alta disponibilidad perdida a fines de 2019 y de significativa importancia en las nuevas condiciones.

- Requerimientos de compra:

Adquisición de 75 notebooks en trámite finalizado pendiente de entrega.
Adquisición de 80 notebooks adicionales en trámite.

2.1.4 Otros recursos de apoyo en STIyC ante el nuevo escenario al 31/12/2020:

a) Capacitación y Comunicación:

- Incorporación de la plataforma ZOOM.

Se ha incorporado el uso organizacional de la herramienta ZOOM como plataforma de videoconferencia. A la fecha se han instrumentado más de 400 videoconferencias atendiendo las necesidades de gestión institucional en el máximo nivel y en forma complementaria en las actividades cotidianas que han requerido una interacción mayor entre el personal a fin de coordinar acciones.

b) Gestión de servicios:

- Nuevos Procedimientos de trabajo.

Coordinando con la GRHyL se evalúa y tramita los requerimientos de las áreas sobre provisión de equipamiento remoto.

- Mecanismo de vinculación de correo con agentes fuera de la red LAN

Se ha previsto para los agentes que no acceden a la red LAN del Organismo la comunicación de correo institucional a través de una réplica en su correo personal de lo recibido en el institucional. De esta manera se universaliza la comunicación independientemente de su conectividad.

2.1.5 Resultados sobre Objetivos de STIyC al 31/12/2020

- a) El cumplimiento de los servicios básicos que hacen a la misión crítica del Instituto como la liquidación en tiempo y forma de los Retiros y Pensiones. De idéntica forma las actividades no han registrado demoras ante el nuevo escenario que impidan el cumplimiento de las funciones de administración del Instituto
- b) Se ha constatado la generación de nuevos productos (préstamos hipotecarios) con su implementación durante el presente año sin resentirse su inicio en las nuevas circunstancias.
- c) En el cumplimiento de objetivos de la STIYC se observa la autonomía de gestión respecto del proveedor lograda en el pasado año, como el crecimiento en medidas de seguridad tanto a nivel de red como de desarrollo incluyendo el central con alta disponibilidad lograda en el CPA alternativo ARSAT.

2.2 Observaciones y Recomendaciones

En el presente informe se considera que las observaciones y recomendaciones que se definen estén consolidadas en una que integre a todas.

Hay dos razones que fundamentan tal conveniencia. La primera de ellas es que hace a una conceptualización mejor de la problemática porque hay causales que están relacionadas y deja abierto el análisis integral ante nuevas dificultades, y la segunda es que todas estas observaciones están condicionadas por la continuación a mediano y largo plazo de trabajo en la misma modalidad.

Observación 1: Problemáticas presentadas en el relevamiento y análisis de la nueva modalidad de trabajo:

- a) Se requiere una planificación más ajustada a la necesidad de definir que actores incorporar en esta modalidad cuya intervención hace a los productos y servicios en marcha.
Se debe analizar el alcance de las necesidades de las aplicaciones y su implementación en cada área a fin de garantizar que con las adquisiciones de equipamiento se da cobertura total a los involucrados para el ejercicio de las funciones. Es de considerar como ejemplo la liquidación de haberes de personal (tarea que es complementada por el proveedor a partir de esta nueva circunstancia) como la integración de procesos de terceras partes involucrados en los productos que el organismo desarrolla (préstamos hipotecarios).
- b) Paralelamente ante la problemática anterior mensurar y evaluar la provisión de equipamiento, considerando además el reemplazo del uso de material propio del personal en su casa, antes casos prolongados.
- c) Implementar medidas operativas y de control sobre protección de datos utilizados y procesados por el personal en teletrabajo independientemente de su conectividad.
- d) Intervenir en la capacitación en Tecnologías de Información y Seguridad de la Información sobre la plataforma de Capacitación del Organismo (MOODLE) para profundizar de manera sistemática la enseñanza de nuevas formas con cursos y herramientas de apoyo.

Recomendación: Definir las prioridades a tratar en función de las necesidades planteadas e implementar las medidas tendientes a la solución de cada problema.

2.3 Tratamiento ulterior del Informe con el área auditada

Mediante Nota NO-2021-15252157-APN-UAI#IAF de fecha 22/02/2021, esta UAI remitió el IA Preliminar al área auditada. A través de la Nota NO-2021-16834782-APN-STIYC#IAF de fecha 25/02/2021, la misma prestó conformidad a la observación realizada, indicando que llevará a cabo las siguientes acciones correctivas:

- Observación 1: “De acuerdo – Fecha estimada de regularización: Primer semestre 2021”.

3. CONCLUSION

3.1. Conclusión de carácter general

Se ha constatado el trabajo desarrollado en función de las nuevas condiciones de teletrabajo planteadas en el pasado año por la pandemia.

Se ha considerado verificar que ante el nuevo escenario se haya instrumentado un tratamiento correctivo y que estas acciones permitan el cumplimiento de los objetivos del Organismo en el desarrollo normal de sus operaciones.

Efectivamente, se constata que tales objetivos se han realizado de manera eficaz a través de un proceso administrado en función de las medidas del ajuste y reorganización del

reequipamiento de hardware y software de TI y de mecanismos de gestión de los recursos, ambos desarrollados por la STIyC.

Es dable pensar que la continuidad de este proceso sea por la prolongación de la pandemia o por la implementación de esta modalidad de manera más generalizada ante el avance tecnológico, determinará una profundización de las medidas que deben ser consideradas para su análisis.

En esas circunstancias se han considerado plantear observaciones que hacen a problemáticas inherentes a esa continuidad, cómo elementos de trabajo, capacitación, protección de la información laboral y demás, sobre las cuales se recomienda definir, en caso de evaluar su factibilidad, una estrategia de abordaje y pautas de tratamiento.

En suma, de la revisión efectuada, esta UAI arribó a las conclusiones que se exponen en el siguiente cuadro:

Número	OBSERVACION	IMPACTO	RECOMENDACIÓN
1	<p>Problemáticas presentadas en el relevamiento y análisis de la nueva modalidad de trabajo: a) Se requiere una planificación más ajustada a la necesidad de definir que actores incorporar en esta modalidad cuya intervención hace a los productos y servicios en marcha. Se debe analizar el alcance de las necesidades de las aplicaciones y su implementación en cada área a fin de garantizar que con las adquisiciones de equipamiento se da cobertura total a los involucrados para el ejercicio de las funciones. Es de considerar como ejemplo la liquidación de haberes de personal (tarea que es complementada por el proveedor a partir de esta nueva circunstancia) como la integración de procesos de terceras partes involucrados en los productos que el organismo desarrolla (préstamos hipotecarios-escribanos).</p> <p>b) Paralelamente ante la problemática anterior mensurar y evaluar la provisión de equipamiento, considerando además el reemplazo del uso de material propio del personal en su casa, antes casos prolongados.</p> <p>c) Implementar medidas operativas y de control sobre protección de datos utilizados y procesados por el personal en teletrabajo independientemente de su conectividad.</p> <p>d) Intervenir en la capacitación en Tecnologías de Información y Seguridad de la Información sobre la plataforma de Capacitación del Organismo (MOODLE) para profundizar de manera sistemática la enseñanza de nuevas formas con cursos y herramientas de apoyo.</p>	Medio	Definir las prioridades a tratar en función de las necesidades planteadas e implementar las medidas tendientes a la solución de cada problema.

Unidad de Auditoría Interna, 1 de marzo de 2021.-



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: IA Definitivo N° 5/2021 - Teletrabajo

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 9 pagina/s.