



Unidad Auditoría Interna

INFORME UAI N° 40/2018

**COMUNICACIONES Y
RELACIONES INSTITUCIONALES**



Superintendencia de
Riesgos del Trabajo

Febrero 2019



Ministerio de Producción y Trabajo
Superintendencia de Riesgos del Trabajo

Unidad de Auditoría Interna

INFORME EJECUTIVO

1) OBJETO	1
2) ALCANCE	1
3) PRINCIPALES OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	1
4) CONCLUSIÓN	2

INFORME ANALITICO

1) OBJETO	1
2) ALCANCE	1
3) ANTECEDENTES	1
4) MARCO DE REFERENCIA	2
5) TAREA REALIZADA	4
6) DESCRIPCIÓN, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	4
7) CONCLUSIÓN	11



**INFORME DE AUDITORIA
EJECUTIVO**

COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES

1. OBJETO

Evaluar el estado de implementación del sitio web institucional por parte de la Subgerencia de Comunicación Institucional y su adecuación a los estándares tecnológicos definidos para la Administración Pública Nacional.

2. ALCANCE

La tarea, tuvo lugar entre el 13/12/2018 al 28/12/2018 y se llevó a cabo de conformidad con las normas de Auditoría Gubernamental, mediante el empleo de procedimientos usuales de auditoría.

La información recabada se encuentra circunscripta al período que abarca desde el 01/01/2018 al 28/12/2018:

3. PRINCIPALES OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

1. OBSERVACIÓN

No se advierte la utilización de links de descarga de software gratuito necesario para que los usuarios puedan acceder a información de archivos en formato pdf y Excel, a través de los programas Adobe Acrobat Reader y Open Office, respectivamente.

RECOMENDACIÓN

La Subgerencia de Comunicación Institucional deberá establecer enlaces de descarga del software necesario para la visualización de documentos en todas las páginas donde se publiquen, con el fin de simplificar la lectura de la web Institucional para todos los usuarios.

2. OBSERVACIÓN

La página web no ofrece una versión accesible para aquellos usuarios con alguna discapacidad, dicha situación impacta en la perceptibilidad del sitio, toda vez que la información y los componentes de la interfaz no se presentan para todos los usuarios según sus necesidades.



RECOMENDACIÓN

La Subgerencia de Comunicación Institucional deberá implementar módulos especiales con acceso a la información para personas que presenten algún tipo de discapacidad.

3. OBSERVACIÓN

No se encuentra disponible un mapa de la web que permita identificar a todas las páginas que hay en el sitio, para facilitar la localización de la información requerida por parte de los usuarios de forma más rápida y oportuna.

RECOMENDACIÓN

La Subgerencia de Comunicación Institucional deberá desarrollar una herramienta que le permita al usuario ver el mapa del sitio web e identificar todo su contenido con la finalidad de optimizar el acceso a la información.

4. CONCLUSIÓN

Como resultado de la tarea realizada se concluye que la Subgerencia de Comunicación Institucional ha desplegado un razonable tratamiento en las acciones vinculadas a la implementación del sitio web institucional y su adecuación a los estándares tecnológicos. Sin perjuicio de lo señalado, se advierte la existencia de oportunidades de mejora tal como se expone en el Apartado 6. del presente informe, en lo atinente a los lineamientos y recomendaciones de usabilidad definidos para los sitios web del sector Público Nacional.

Buenos Aires, Febrero de 2019



INFORME DE AUDITORIA

COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES

1. OBJETO

Evaluar el estado de implementación del sitio web institucional por parte de la Subgerencia de Comunicación Institucional y su adecuación a los estándares tecnológicos definidos para la Administración Pública Nacional.

2. ALCANCE

La tarea, tuvo lugar entre el 13/12/2018 al 28/12/2018 y se llevó a cabo de conformidad con las normas de Auditoría Gubernamental, mediante el empleo de procedimientos usuales de auditoría.

La información recabada se encuentra circunscripta al período que abarca desde el 01/01/2018 al 28/12/2018:

3. ANTECEDENTES

Normativos:

- Ley 24.557 - Riesgos del Trabajo;
- Decreto 334/96 - Reglamentario de la Ley 24.557;
- Decreto 717/96 - Reglamentario de la Ley 24.557;
- Resolución S.R.T. N° 01/2016 - Estructura SRT;
- Disposición O.N.T.I. N° 2/2014 - Norma de Accesibilidad Web;
- Disposición O.N.T.I. N° 1-E/2018. Estándares Tecnológicos para la Administración Pública Nacional (ETAP) Versión 23.0;
- Decreto N° 378/2005 - Plan Nacional de Gobierno Electrónico;
- Decreto 87/2017 - Plataforma Digital del Sector Público Nacional.

Documentales:

- Informe UAI SRT N° 32/14 - Gerencia de Comunicación Institucional y Capacitación;
- Informe UAI – SRT N° 21/16 “Comunicación Institucional y Capacitación Externa”



Informáticos:

- Página web institucional.

4. MARCO DE REFERENCIA

A través del Decreto N° 378/2005, se aprobó el **Plan Nacional de Gobierno Electrónico**, el que propició el uso eficiente y coordinado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de Internet, promoviendo el intercambio de información entre el Estado y los ciudadanos y usuarios.

La Subsecretaría de la Gestión Pública (SGP) es la encargada de elaborar y promover las acciones estratégicas, las directrices y el marco regulatorio para las tecnologías relacionadas con la publicación de información y la implementación de servicios de gobierno en Internet. Su misión es aprovechar las posibilidades y ventajas que brinda la Red para lograr una gestión eficiente, optimizando la utilización de recursos técnicos, humanos y económicos.

La *Oficina Nacional de Tecnologías de la Información* (ONTI), dependiente de la SGP, dicta los **Estándares Tecnológicos para la Administración Pública Nacional, (ETAP)**¹ y propone lineamientos y/o estándares para la Administración Pública Nacional.

Estos estándares incluyen pautas de aplicación para el desarrollo de sitios o portales que tienen como objetivo indicar los requerimientos mínimos que cada sitio de Internet del gobierno deberá cumplimentar. Este marco de referencia es de aplicación en lo que se refiere a la estrategia, diseño y contenido del sitio web de la SRT.

Dentro de los mencionados lineamientos ETAP – encontramos las **Recomendaciones de Usabilidad para Sitios Web del Sector Público Nacional**, en las cuales se define el término "Usabilidad" como la disciplina que aplicada al entorno web, tiene como objetivo minimizar las dificultades en el uso de los sitios web y sus aplicaciones, analizando el modo en que los usuarios los utilizan, detectando los problemas que se presentan y proponiendo alternativas para solucionarlos con el fin de que los usuarios logren una interacción sencilla, productiva y satisfactoria con el sitio y las aplicaciones.



La Organización Internacional de Normalización (ISO) 9241-11, define la Usabilidad como la medida en la cual un producto puede ser usado por determinados usuarios para conseguir objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción dado un contexto específico de uso.

La Usabilidad implica diseñar una interfaz de usuario que sea efectiva, eficiente y satisfactoria para un público específico. La Accesibilidad extiende el alcance del diseño de la interfaz para que sea efectiva, eficiente y satisfactoria para más personas.

A su vez, entre los lineamientos de buenas prácticas para mejorar la usabilidad de un sitio **web encontramos:**

- Aclarar el propósito del sitio: se debería explicar al visitante de quién es el sitio y el mostrar claramente el objetivo del sitio, qué se puede encontrar en él;
- Ayudar a los usuarios a encontrar lo que buscan;
- Mostrar el contenido del sitio: desplegar claramente los temas principales del sitio
- Diseñar para mejorar la Interacción, no para definirla. El diseño debe cooperar con la información, no competir con ella.
- Balancear el diseño y el formato.
- Que la página web sea obvia, evidente, clara y fácil de entender.
- Diseñar páginas destacando lo importante, dividir las en zonas bien definidas, mostrar claramente los enlaces
- Incluir el logotipo en la esquina superior izquierda y permitir un enlace que nos dirija a la página principal del sitio.

Asimismo, se definieron 10 principios generales para diseño de interacción²:

1. Visibilidad del estado del sistema.
2. Hacer coincidir el mundo real con el sistema.
3. Control del usuario y libertad.
4. Consistencia y estándares.
5. Prevención de errores.

¹ ETAP: Versión 23.0 "Recomendaciones de Usabilidad para sitios Web del Sector Público Nacional".



6. Minimizar la carga de la memoria del usuario.
7. Flexibilidad y eficiencia de uso.
8. Diseño estético y minimalista.
9. Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores.
10. Ayuda y documentación.

5. TAREA REALIZADA

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

1. Análisis normativo;
2. Recopilación de antecedentes;
3. Verificación de la información contenida de la página oficial del Organismo;
4. Evaluación de la interface con las técnicas de accesibilidad para contenidos web.

6. DESCRIPCIÓN, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

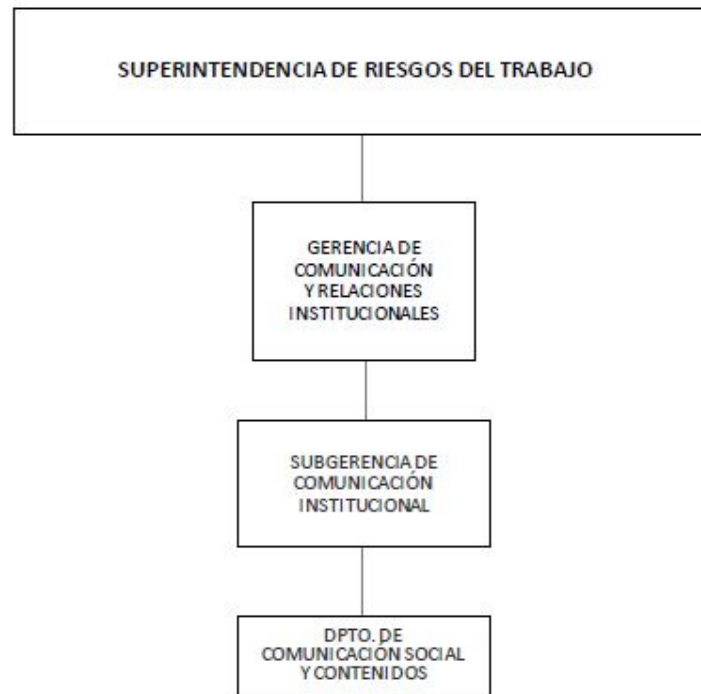
A continuación se describen los aspectos verificados, las observaciones surgidas de la labor y las recomendaciones que esta Unidad de Control sugiere para optimizar la gestión y operatoria en aquellos aspectos que constituyeron materia de examen.

6.1 Estructura Organizativa

Mediante la Resolución SRT N° 01/16, se aprobó la estructura orgánico funcional de la SRT y se le atribuyó a la actual Subgerencia de Comunicación Institucional (SCI), dependiente de la Gerencia de Comunicación y Relaciones Institucionales (GCyRI), las acciones de coordinar el contenido, actualización y difusión de la página oficial de Internet de la SRT y redes sociales; y participar en la planificación de las relaciones con los nuevos medios de comunicación.

Sin perjuicio de lo expuesto, al momento de la realización del presente informe, se aprobó una nueva estructura organizativa, vigente a partir del dictado de la Resol-2019-4-APN-SRT#MPyT, la cual ratifica las mencionadas acciones, la que seguidamente se grafica:

² En 1994 Ingeniero de interfaces Jakob Nielsen, nacido en Dinamarca, experto en usabilidad y diseño. Es una de las personas más respetadas en el ámbito mundial sobre-usabilidad en la web.



Estructura Orgánica vigente s/ RESOL-2019-4-APN-SRT-#MPYT

6.2 Recursos Humanos – Dotación

La dotación de recursos humanos afectada a la Web SRT se compone de dos (2) agentes internos de la SRT asignados a las siguientes tareas:

- Desarrollo y programación en entornos Wordpress / Drupal, carga de información en todas las secciones del sitio Web, publicación de noticias relacionadas al organismo, administración de micrositos, y mantenimiento en el funcionamiento de los plugins;
- Coordinación y revisión de contenidos destinados para la página Web, supervisión en la implementación de nuevas herramientas para el sitio, desarrollo y programación en entornos Wordpress / Drupal, publicación de noticias relacionadas al organismo, administración de micro-sitios y gestión de requerimientos de las áreas de la Superintendencia;
- Publicación de noticias relacionadas al organismo.



Otros dos (2) agentes externos contratados para programación, los cuales concentran las siguientes funciones:

- Asesoramiento y soporte sobre entornos Wordpress / Drupal; soporte para migración de datos entre los entornos mencionados; desarrollo, implementación de plugins para entornos Wordpress y Drupal; programación y soporte en aplicaciones basadas en lenguajes PHP y MySQL; programación y mantenimiento de micrositios; asesoramiento en nuevas implementaciones, entre ellas galería de fotos, chat, formularios de contacto, encuestas, etc.; actualizaciones de seguridad y back up mensuales.

Por último, acompaña a los recursos contratados un (1) agente externo con tareas vinculadas al:

- Diseño gráfico integral de la actual página Web del organismo basado en el manual de estilo publicado por Jefatura de Gabinete de ministros de la Nación. Responsable del diseño del nuevo espacio Web dentro del entorno destinado para la SRT dentro de argentina.gob.ar.

6.3. Proyecto Argentina.gob.ar

El Decreto 87/2017, establece la creación de la Plataforma Digital del Sector Público Nacional, la cual integra las siguientes herramientas y servicios que son utilizados o prestados por los organismos y jurisdicciones alcanzadas por la presente, entre los que se encuentran los Portales de Internet.

A su vez, dentro del Portal Web General (argentina.gob.ar), se creó el Perfil Digital del Ciudadano “Mi Argentina”, como medio a través del cual las personas pueden acceder a los servicios prestados por el Estado, efectuar trámites, consultar el estado de los mismos, solicitar turnos, acceder a información y definir sus suscripciones.

La misma normativa define que los Portales de Internet del Sector Público Nacional que se encuentren actualmente en funcionamiento y aquellos que se desarrollen a partir de su entrada en vigencia, deberán alojarse en el Portal Web General (argentina.gob.ar).

Por su parte, la Subgerencia de Comunicación Institucional se encuentra en proceso de migración al sitio Web: www.argentina.gob.ar, administrado por la Secretaría de



Modernización de la Nación, a tal fin a partir del mes de diciembre 2018 el equipo técnico de la SCI y la Coordinación Estrategia de Contenidos de la Subsecretaría de Gobierno Digital establecieron los parámetros para concretar la referida migración.

A partir del mes de enero de 2019, se publicó la home del nuevo sitio Web de la SRT como paso inicial de migración. En el transcurso de 2019 el personal interno y externo de este organismo con la supervisión de la Subsecretaría realizará la migración de todos los contenidos y herramientas a este nuevo espacio.

El objetivo principal de esta migración es integrar nuestro sitio Web a una estructura que permita a todos los ciudadanos encontrar de forma más ágil, precisa y clara los contenidos que busca según sus necesidades.

6.4. Estado de implementación del sitio web institucional

Con la finalidad de analizar la información contenida en el sitio web del Organismo, así como también su exposición, se han identificado una serie de pautas de evaluación y cumplimiento.

- Posicionamiento web: Para comprobar el posicionamiento de la web de la SRT en un buscador, se han realizado búsquedas simples en aquellos con mayor difusión y más reconocidos, como ser "Internet Explorer" y "Google", el resultado hallado ha sido que la web institucional aparece en los primeros links de acceso, facilitando a los usuarios a acceder a su localización y contenido.
- Página Principal: Se advierte un entorno amigable, se destaca el fondo blanco sobre letras en color negro y gris, lo que ayuda a una correcta lectura y a un menor cansancio de la vista del usuario. La tipología gráfica de la letra es legible. Asimismo, los links o botones de enlaces a otros servicios son de color azul, en la gama del logo institucional.
- El Diseño de la página está encabezado por el nombre del Organismo, y el menú principal que expone los apartados más importantes de la SRT.

Existe una buena identificación de todas las páginas en el sitio. Se resaltan con colores de los temas más importantes y los links de interés. Toda la web sigue la misma estructura de diseño en cada una de las páginas, conforme a los estándares de argentina.com.ar.



- La información se presenta en cinco módulos:
 - 1) *Links de acceso* a los menús de: Servicios, Comisiones Médicas, Empleador, Trabajador y ART; los cuales permiten obtener información relacionada con cada uno de ellos³.
 - 2) *Novedades* destaca noticias relacionadas con el Organismo, el sistema de Riesgos del Trabajo, campañas realizadas, inauguraciones de nuevas sedes de Comisiones Médicas y/o Delegaciones del interior del país, en otros.
 - 3) *Servicios Destacados*, allí se puede acceder a información relevante a historial de contratos celebrados entre empleador y ART, consulta de alícuota por CUIT, póliza digital como solución tecnológica de uso obligatorio para ART y empleadores que reemplaza el procedimiento de afiliación y el contrato de cobertura en soporte papel, letrado patrocinante, ventanilla electrónica y consultas.
 - 4) *Información de Interés* donde encontramos acceso a estadísticas del sistema denominado Micro-sitio Estadísticas, destacando datos y gráficos de cobertura y financiación, accidentabilidad laboral, información sobre litigiosidad, estadísticas, metodología empleada y vinculación a otros sitios oficiales de interés. Contiene información sobre Prevención, normas, programas, material audiovisual, etc. Asimismo se encuentra disponible el hipervínculo denominado *Observatorio*, el cual permite difundir información y conocimientos, relacionados a la salud y seguridad en el trabajo, que sirven de base para el desarrollo de políticas y la toma de decisiones de los distintos actores del Sistema de Riesgos del Trabajo.
 - 5) Como último enlace se incorporó información vinculada a la autoridad máxima del Organismo y todos los datos de contacto con la SRT, a través de las vías convencionales y por redes sociales.

A lo largo de todo el portal se interacciona con información de tipo texto, gráfica y con acceso a descarga de archivos en formato PDF y Excel.

³ A modo de ejemplo, citamos el vínculo a las Comisiones Médicas donde se despliega en un micro-sitio toda la información correspondientes a los tramites vinculados a los accidentes laborales, enfermedades profesionales o aquellos que deriven de cuestiones previsionales.



La web presenta interactividad con el usuario; facilitando líneas de contacto a través de las redes sociales más difundidas, como ser Twitter, Facebook, Instagram, You Tube y una APP para teléfonos móviles y tablets disponible para sistema Android e IOS.

Por otra parte, cabe mencionar que la Disposición de la Oficina Nacional de Tecnología de la Información (ONTI) N° 2/2014, definió las características que ha de cumplir la información y otros contenidos disponibles mediante tecnologías web en Internet, intranets y cualquier tipo de redes informáticas, para que puedan ser utilizados por la mayor parte de la población, incluyendo personas con discapacidad y personas de edad avanzada, ya sea, de forma autónoma o mediante los productos de apoyo pertinentes. Además de cubrir las necesidades derivadas de la mayoría de los tipos de discapacidad, incluyendo visuales, auditivas, físicas, del habla, cognitivas, del lenguaje, de aprendizaje y neurológicas.

1. Observación

No se advierte la utilización de links de descarga de software gratuito necesario para que los usuarios puedan acceder a información de archivos en formato pdf y Excel, a través de los programas Adobe Acrobat Reader y Open Office, respectivamente.

Recomendación

La Subgerencia de Comunicación Institucional deberá establecer enlaces de descarga del software necesario para la visualización de documentos en todas las páginas donde se publiquen, con el fin de simplificar la lectura de la web Institucional para todos los usuarios.

Respuesta del Área Auditada

La Subgerencia de Comunicación Institucional refirió que generará una página donde los usuarios podrán descargar software gratuito para consultar material desarrollado en PDF, XLS y DOC, de forma ajustada a los lineamientos estéticos desarrollados por la Secretaría de Modernización.

Opinión UAI

Se estima que el comentario del auditado no modifica los términos de la observación, en cuanto a la ausencia de links de descarga de software gratuitos.

2. Observación



La página web no ofrece una versión accesible para aquellos usuarios con alguna discapacidad, dicha situación impacta en la perceptibilidad del sitio, toda vez que la información y los componentes de la interfaz no se presentan para todos los usuarios según sus necesidades.

Recomendación

La Subgerencia de Comunicación Institucional deberá implementar módulos especiales con acceso a la información para personas que presenten algún tipo de discapacidad.

Respuesta del Área Auditada

La Subgerencia de Comunicación Institucional informó que ha tomado conocimiento de la observación y que pondrá a disposición de los usuarios programas que cumplirían con la función de brindar accesibilidad a personas con discapacidad.

Opinión UAI

Se estima que el comentario del auditado no modifica los términos de la observación, con lo cual se ratifica su contenido.

3. Observación

No se encuentra disponible un mapa de la web que permita identificar a todas las páginas que hay en el sitio, para facilitar la localización de la información requerida por parte de los usuarios de forma más rápida y oportuna.

Recomendación

La Subgerencia de Comunicación Institucional deberá desarrollar una herramienta que le permita al usuario ver el mapa del sitio web e identificar todo su contenido con la finalidad de optimizar el acceso a la información.

Respuesta del Área Auditada

La Subgerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales notificó que desarrollará en forma interna y específica para la página web SRT un mapa del sitio debido a que, por el momento, la Secretaría de Modernización no cuenta con un módulo que realice esta acción de forma automática.

Opinión UAI

Esta UAI ratifica los términos de su observación, y comparte las acciones propuestas por el área auditada.



6.5. Asistente virtual

La SRT junto a la empresa Microsoft, desarrolló e implementó a mediados de 2018 una herramienta que funciona a través de la web y redes sociales, con el objetivo de ofrecer asesoramiento virtual las 24 horas del día, accesible a todos los ciudadanos.

Este proyecto se desarrolló para crear sistemas que permiten comprender el lenguaje humano y reconocer qué información es relevante para responder a sus preguntas. De esta forma la SRT puede simular una conversación que le permite mejorar el servicio y la comunicación de sus más de 500.000 usuarios diarios.

En este sentido y en el marco de la Modernización del Estado, el organismo puso en marcha el servicio del Chat Bot, un nuevo canal de comunicación y asesoramiento, vía web, sustentado en tecnología de punta, de fácil acceso y rápida respuesta, que responde durante las 24 horas los 365 días del año.

El Chat Bot asume una personalidad femenina, conmemorando el Día de la Mujer, cuyo nombre es "Julieta" y su imagen se transforma en un asesor virtual calificado que se acerca al usuario como un trabajador más, utilizando además un lenguaje coloquial, cordial y sencillo, para tener un mejor acercamiento.

El Chat Bot responde consultas generales sobre el Sistema de Riesgos del Trabajo y sus actores; y puede brindar asesoramiento sobre preguntas específicas, individualizadas para cada usuario.

Este aplicativo constituye una herramienta muy dinámica que permite su continua actualización y además ofrece la posibilidad de ir enriqueciendo el "conocimiento" de "Julieta" que desarrolla las interfaces necesarias para que el motor del Bot encuentre las respuestas a datos individuales de los trabajadores en la Base de Datos de la SRT.

7. CONCLUSIÓN

Como resultado de la tarea realizada se concluye que la Subgerencia de Comunicación Institucional ha desplegado un razonable tratamiento en las acciones vinculadas a la implementación del sitio web institucional y su adecuación a los estándares tecnológicos.



Ministerio de Producción y Trabajo
Superintendencia de Riesgos del Trabajo

"2019 – Año de la Exportación"

Unidad de Auditoría Interna

Sin perjuicio de lo señalado, se advierte la existencia de oportunidades de mejora tal como se expone en el Apartado 6. del presente informe, en lo atinente a los lineamientos y recomendaciones de usabilidad definidos para los sitios web del sector Público Nacional.

Buenos Aires, Febrero de 2019