



GOBIERNO DE PUERTO RICO
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos

15 de octubre de 2020

Hon. Carlos J. Rivera Santiago
Secretario
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos

Honorable Secretario:

Reciba un cordial saludo. Como parte del proceso de transición, se nos ha solicitado la información pertinente relacionada a la Oficina de Cómputos y Sistemas de Información (OCSI) que dirigimos del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos de Puerto Rico (DTRH).

I. Funcionamiento de la Oficina de Cómputos y Sistemas de Información

- a. La Oficina de Cómputos y Sistemas de Información (OCSI) brinda servicios a todas las oficinas del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. Sin embargo, no contamos con un presupuesto asignado y dependemos de los programas para poder pagar empleados, realizar compras, brindar mantenimiento a todos los equipos de nuestra red u oficinas. Es importante recalcar que la tecnología va en constante cambio y que nuestra oficina debe atemperarse cada día a los mismos y a su vez debemos concientizar a nuestros usuarios de nuestra labor para dar un servicio de excelencia.
- b. La OCSI cuenta con cinco (5) áreas y/o secciones: Dirección y Administración [5 empleados], Redes (Network Operation Center [NOC]) [Vacantes], Sección de Programación y Sistemas [5 empleados], Comunicaciones [6 empleados] y Control de Calidad [3 empleados].
- c. Para poder brindar un mejor servicio y poder reducir los costos operacionales en la adquisición de contratos externos, necesitamos con urgencia:
 - (3) Programador(a) de Sistemas de Información
 - ✓ Expertos en diseño y desarrollo “web/app” con dominio de bases de datos.
 - (3) Técnico(a) de Red de Comunicaciones
 - ✓ Para un mejor servicio en las siguientes áreas de servicios: asistencia técnica, reparación de computadoras, alambrado



OFICINA DE CÓMPUTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

505 Edificio Prudencio Rivera Martínez, Ave. Muñoz Rivera, Hato Rey, PR 00918 PO Box 195540, San Juan, PR 00919-5540

Tel. (787) 754-2154 Fax (787) 756-1156 www.trabajo.pr.gov

puertos de comunicaciones, configuración de impresoras y aplicaciones.

- (1) Administrador(a) de Bases de Datos
 - ✓ Plaza vacante por más de 15 años.
- (1) Administrador(a) de Redes
 - ✓ Puesto no disponible como vacante en el Departamento, pero ocupado por un contratista a un costo mensual por \$12,800.00, el cual representa un gasto anual de 153,600.00 a través del contrato de Evertec.

II. Logros Alcanzados

- a. Reducir costos en servicios sin afectar la productividad ni eficiencia de los sistemas de información.
- b. Implementar un nuevo ambiente virtual llamado NUTANIX, el cuál maneja y administra servidores virtuales en una sola estructura física, para reducir costos de electricidad y piezas de mantenimiento que conllevan costos adicionales, los cuales impactan el presupuesto base del Departamento.
- c. Adquirir el sistema de FAST PUA para manejar los casos de Desempleo a través del programa especial para la Asistencia de Desempleo Pandémico, por sus siglas en inglés PUA, Pandemic Unemployment Assistance. Este sistema brinda las herramientas necesarias para detectar múltiples esquemas de fraude al estar integrado al Departamento de Hacienda, agencias crediticias y entre otros estados de los Estados Unidos. Además, permite a los reclamantes registrar su información bancaria para que puedan recibir los pagos de beneficios a través de Depósito Directo de manera rápida y segura.
- d. Adquirir los servicios de TurnosPR para manejar los casos de Desempleo con puntos controvertibles o problemas de pago de beneficios. Este servicio coordina una cita a los reclamantes a través de una llamada telefónica y monitorea los servicios provistos por los empleados del Departamento a través de encuestas y herramientas de supervisión.

III. Otros Asuntos de Prioridad

- a. Reducir costos de servicios al implementar un sistema integrado de comunicación único, el cuál maneje y administre un cuadro telefónico central que brinde economías al instante al incluir llamadas de larga distancia sin costo adicional y maximicé el servicio de transporte data e internet a una mayor capacidad por debajo del costo mensual que incurre el DTRH actualmente.
- b. Mejorar las comunicaciones a través de un solo proveedor, el cuál brinde el mejor servicio y seguridad al menor costo actual.

c. Situaciones apremiantes que deben ser atendidas a causa del Desempleo por la pandemia COVID-19:

- El Departamento debe establecer un RFP para reemplazar el Sistema Automatizado de Beneficios (SABEN). SABEN fue establecido en el Departamento en el 1988 y ante el aumento masivo del desempleo provocado por la pandemia. Este programa no cuenta con un módulo de Supervisión, para la generación de informes y/o reportes de reclamaciones, desembolsos por pagos de beneficios, puntos controvertibles y estatus. Tampoco cuenta con un módulo de Administración, para la creación y el manejo de los usuarios. Esto retrasa la generación de informes al tener que solicitarle a Evertec la información en la mayoría de las ocasiones.
- SABEN no brinda a los reclamantes una manera dinámica y responsiva para manejar su perfil y/o revisar los estatus de su reclamación.
- El Departamento debe adquirir equipos informáticos adicionales para para expandir la capacidad actual de virtualización de servidores; maximizar la protección de los sistemas de información y/o bases datos mediante un sistema de resguardo en una localidad externa a la OCSI; y reforzar la seguridad cibernética de la red del Departamento mediante componentes de prevención de ataques cibernéticos y controles de acceso.
- Actualmente, la capacidad máxima de conexiones remotas simultaneas del Departamento es de 500 usuarios (empleados / contratistas / municipios). Para garantizar la disponibilidad del trabajo remoto, el Departamento debe obtener la autorización de fondos para la requisición sometida por la OCSI a la Secretaría de Asuntos Gerenciales para estos fines.
- El Departamento cuenta con 275 laptops asignadas a los empleados que manejan o apoyan el programa del Seguro por Desempleo. Esperamos 200 laptops adicionales pendientes a entrega por el suplidor. Fecha estimada de entrega: lunes, 26 de octubre de 2020. La Administración recomienda la adquisición de laptops adicionales para todo el personal. Esta solicitud será evaluada para su justificación y aprobación.
- Evertec y los cambios solicitados en SABEN para mejorar los servicios y/o seguridad.
 - ✓ DocUploader – Crear una ventana en SABEN para buscar todos los documentos sometidos por los reclamantes en el DocUploader (<https://www.trabajo.pr.gov/DocUploader>)

para su fácil acceso y registro al sistema. Fecha de Solicitud: 6/12/2020 | Estatus Actual: Pendiente

- ✓ Implementar búsqueda de documentos por #SS – DocUploader. Fecha de Solicitud: 7/16/2020 | Estatus Actual: En fase de pruebas por Evertec (10/13/2020)
- ✓ Validar #SS para evitar posible fraude en el Portal de Servicios al Reclamante (Reclamación Inicial) – Integración con la Administración del Seguro Social de los Estados Unidos. Fecha de Solicitud: 6/12/2020 | Estatus Actual: Pendiente
- ✓ Recobros por fraude – Ejecutar el recobro del beneficio semanal + el beneficio suplementario (\$600). Fecha de Solicitud: 7/16/2020 | Estatus Actual: Entregado para pruebas a Servicios Técnicos NSE (10/7/2020)
- ✓ Captura de Información Bancaría – Depósito Directo en el Portal de la Reclamación Inicial y Subsiguiente. Fecha de Solicitud: 6/12/2020 | Estatus Actual: En fase de pruebas por Evertec (10/13/2020)
- ✓ Extensiones automatizadas (PEUC / EB) – Los reclamantes elegibles podrán solicitar la extensión a través del Portal de la Reclamación Subsiguiente. Fecha de Solicitud: 9/22/2020 | Estatus Actual: Pendiente
- ✓ Lost Wages Assistance (LWA) – Completado, pendiente a pagar.

IV. Recomendaciones para la Administración Entrante

- a. Establecer un nuevo equipo de programación “Open Source” para modernizar los sistemas de información obsoletos que brindan servicios esenciales a los empleados del DTRH y público en general.
- b. Adquirir un nuevo sistema integrado (“online / web application / app”) de Beneficios, el cual integre los siguientes servicios: Desempleo (UI Regular, DUA, PUA y entre otros programas especiales), Contribuciones, SINOT, Choferes, Apelaciones, Sobre pago, Fraude y Recobro.

Quedando expuesto este informe, me reitero a sus órdenes para cualquier duda o comentario que al respecto pueda tener.

Cordialmente,

Héctor L. Ríos Miranda
Oficial Principal de Informática