



EL NUEVO
ECUADOR

Ministerio del Trabajo

INFORME DE GESTIÓN



DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y
SEVRICIO PÚBLICO DE CUENCA

Periodo: enero a diciembre 2025

1. MISIÓN

Prestar el apoyo administrativo y asesoría interna a través de la aplicación de la normativa legal vigente y control de procesos en temas relacionados con la administración financiera, planificación, tecnología, comunicación y asesoría jurídica con la finalidad de coadyuvar al cumplimiento de los objetivos de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.

2. PRINCIPALES ACCIONES REALIZADAS POR PRODUCTO

1. **Producto 1.** Informe de soporte técnico de requerimientos e incidentes tecnológicos de su jurisdicción

1.1 Diagnóstico

En el año 2024 se solventaron 1428 incidencias generadas en el sistema de soporte GLPI.

1.2 Acciones realizadas

Se proporcionó soporte a dos los requerimientos asignados a esta Dirección Regional y el seguimiento correspondiente a los que han sido asignados a plata central.

1.3 Nudos Crítico

N/A

1.4 Resultados alcanzados

Se solventó 1364 incidencias generadas en el sistema GLPI.

2. **Producto 2.** Reporte del Parque Informático de Usuario Interno Final de su jurisdicción

2.1 Diagnóstico

En el año 2024 se elaboró un reporte referente a la actualización del inventario del parque informático.

2.2 Acciones realizadas

Verificación de los equipos informáticos operativos a nivel de hardware

2.3 Nudos Crítico

- Equipos sin garantía
- Equipos con su vida útil terminada.

2.4 Resultados alcanzados

Se elaboro 1 reporte de la actualización del inventario e informes técnicos de los equipos que se encuentran dañados para que se dé el procedimiento de la baja del equipo debido a que su vida útil está terminados a igual que su garantía.

3. Producto 3. Informe de disponibilidad de LAN, Wireless y comunicación unificada de su jurisdicción

3.1 Diagnóstico

Se realizó el monitoreo constante en el año 2024 de los enlaces de datos de esta Dirección Regional y sus delegaciones Provinciales (Morona Santiago, Azogues, La Troncal, Archivo Cuenca) para que los sistemas informáticos y navegación al internet estén disponibles para los funcionarios de esta Dirección Regional

3.2 Acciones realizadas

Verificación y monitoreo constante con un ping extendido a los enlaces de esta Dirección Regional, notificación a planta central cuando un enlace se encuentra caído.

3.3 Nudos Crítico

Equipos sin garantía
Equipos con su vida útil terminada

3.4 Resultados alcanzados

Se reporto un total de 12 informes en el año 2025, cada uno mensual en el que los funcionarios de esta cartera de estado han tenido disponibilidad constante a los sistemas informáticos de esta cartera de estado y el acceso al internet, adicional se indica que cuando se ha tenido una caída de enlace el tiempo de respuesta a la solución de cualquier incidente ha sido optimo de acuerdo a los parámetros y escalabilidad del incidente por parte del proveedor.

4. Producto 4. Informe de análisis y resolución de incidentes de seguridad informática de su jurisdicción.

4.1 Diagnóstico

Se dio el apoyo en el 2024 en la Identificación de incidentes por parte de planta central que ocurriesen en esta dirección Regional.

4.2 Acciones realizadas

Se procedió con la instalación y actualización de parches de seguridad de los equipos que tienen el sistema operativo Windows 7, instalación y actualización de los antivirus.

4.3 Nudos Crítico

Algunos Equipos informáticos no soportaron la actualización debido a sus características (Vida útil terminada)

Equipos informáticos con instalación forzada que presentaron lentitud.

4.4 Resultados alcanzados

Se realizó un total de 1 informes de análisis y resolución de incidencias de seguridad informática de jurisdicción desde enero a diciembre de 2025 en que se detalló la condición de los computadores de escritorio y equipos portátiles (Laptops) se encuentran actualizados e instalados los parches de seguridad evitando vulnerabilidades en la seguridad de la información.

5. **Producto 5.** Reporte de incidencias y requerimientos técnicos de usuarios finales, probación, priorización asignación escalamiento y solución de su jurisdicción.

5.1 Diagnóstico

En el año 2024 se derivaron 158 incidencias correspondientes a Desarrollo, Seguridad Informática, Base de Datos, Infraestructura.

5.2 Acciones realizadas

Se proporcionó el seguimiento a los requerimientos derivados hacia planta central generados por esta Dirección Regional.

5.3 Nudos Crítico

Tiempos de respuesta lagos
N/A

5.4 Resultados alcanzados

Se resolvieron 158 incidencias derivadas a planta central.

6. **Producto 6.** Registro de buen funcionamiento de los equipos informáticos de su jurisdicción

6.1 Diagnóstico

EN el año 2024 se realizó el mantenimiento de los equipos informáticos para el buen funcionamiento de los equipos informáticos puesto que es esencial para garantizar que todos los dispositivos y sistemas dentro de esta jurisdicción operen

correctamente y sin fallos que puedan comprometer la seguridad o el rendimiento de las operaciones.

6.2 Acciones realizadas

Inventario de Equipos:

Listado de equipos: Detalle de los equipos informáticos, con sus especificaciones técnicas (marca, modelo, capacidad, software instalado, etc.).

Número de serie y localización: Identificación única de cada equipo y su ubicación física.

Propietario o responsable: Identificación de la persona o área encargada del equipo.

Estado General de los Equipos:

Revisión de hardware: Descripción del estado físico de los equipos (componentes en buen estado, necesidad de mantenimiento, piezas obsoletas o dañadas).

Revisión de software: Verificación de que los sistemas operativos y programas están actualizados y funcionando correctamente (versiones de software, parches de seguridad instalados, licencias activas).

Periféricos y accesorios: Comprobación de la funcionalidad de periféricos como impresoras, teclados, monitores, etc.

Mantenimiento Preventivo y Correctivo

Mantenimiento preventivo: Registro de las acciones programadas (limpieza de componentes, actualización de software, revisión de seguridad, etc.) realizadas durante el período.

Mantenimiento correctivo: Detalle de las reparaciones o sustituciones de componentes que se hayan llevado a cabo, y si estas acciones fueron exitosas.

6.3 Nudos Crítico

Equipos sin garantía

Equipos con su vida útil terminada

6.4 Resultados alcanzados

Se ha procedido con el mantenimiento de los equipos que garantiza el buen funcionamiento de los equipos informáticos lo que implica que los funcionarios de esta Dirección Regional han tenido disponibilidad de los sistemas informáticos de manera estable, eficiente y segura, con una mínima interrupción de los servicios.

7. **Producto 7.** Documentos técnicos habilitantes para procesos de contratación referentes a tecnología de la información de su jurisdicción.

7.1 Diagnóstico

Para el año 2024 se procedió con el apoyo con los informes y criterios para contratación de servicios y bienes referentes a tecnología.

7.2 Acciones realizadas

Se realizó el proceso de adquisición de materiales, repuestos y accesorios para repotenciar los equipos informáticos y estructuras de red de la dirección regional del trabajo y servicio público de cuenca y las Delegaciones Provinciales de Cañar, La Troncal, Azogues y Morona Santiago.

7.3 Nudos Crítico

N/A

7.4 Resultados alcanzados

Se efectuó la recepción a Entera Satisfacción de la materiales, repuestos y accesorios para repotenciar equipos informáticos y estructuras de red de la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Cuenca y las Delegaciones Provinciales de Cañar (La Troncal y Azogues) y Morona Santiago brindado por proveedor.

3. ACTIVIDADES POR REALIZAR

No existe pendiente en el periodo de enero a diciembre de 2025.

4. LOGROS

Optimización del tiempo de respuesta: Se optimizó el tiempo promedio de resolución de tickets de soporte solicitados mediante el sistema de mesa de ayuda.

Aumento de la satisfacción del usuario: Se mejoró la puntuación de satisfacción de los usuarios de TI.

5. CONCLUSIONES

Se ha dado cumplimiento con las metas establecidas hasta la fecha de este reporte.

6. RECOMENDACIONES

Luego de un análisis de toda la infraestructura tecnológica de la Dirección Regional de Cuenca y sus Delegaciones Provinciales, es necesario la actualización de todo el parque informático debido a que su vida útil y su garantía se encuentran terminados, adicional se debe realizar el cableado estructurado de la Dirección Regional Cuenca pues cuando se realizó el cambio al nuevo edificio y por falta de presupuesto se realizó un cableado temporal reutilizando materiales del edificio anterior, de la misma manera se debe reubicar el Rack de la Delegación Provincial de La Troncal el mismo que se encuentra instalado en un lugar no adecuado y sin la climatización correspondiente

7. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Ing. Wilmer Adrian Ortiz Lazo	Asistente de Tecnologías de la información y Comunicaciones	06-03-2026	
Revisado por:	Econ. Lucía Andrea Tonon Zamora	Analista Regional Senior Servicio Público de Empleo	06-03-2026	
Aprobado por:	Abg. María Belén Pesántez Cárdenas	Directora Regional de Trabajo y Servicio Público de Cuenca (E)	06-03-2026	