



Instituto
Nacional de
Aprendizaje

UNIDAD SERVICIOS VIRTUALES
EXTENSIONES 6272/6903

20 de Febrero de 2015

USEVI - 20 - 2015

Señor
Carlos Chacón Retana
Jefe de Unidad de Recursos Humanos

Asunto: Entrega de Informe final de Gestión del Sr. Diego Gonzalez Murillo en la Unidad de Soporte y Servicios Tecnológicos (USST).

De parte de la Unidad de Servicios Virtuales es un gusto saludarle.

En atención al oficio URH-71-2015, me permito adjuntar el Formulario de Informe de Fin de Gestión, de conformidad con la normativa interna vigente en el Instituto Nacional de Aprendizaje, las Directrices N° D-1-2005-CO-DFOE emitidas por la Contraloría General de la República aplicables a la Institución y la Ley N° 8292 "Ley General de Control Interno".

Cordialmente,

Diego González Murillo
Jefe Unidad de Servicios Virtuales.



Ci. Archivo.



Informe de fin de gestión

Periodo 08 de junio del 2010 al 6 de febrero 2015

Lic. Diego González Murillo.

FEBRERO 2015

Informe de fin de gestión

Se elabora el presente Informe de Fin de Gestión, de conformidad con la normativa interna vigente en el Instituto Nacional de Aprendizaje, las Directrices N° D-1-2005-CO-DFOE emitidas por la Contraloría General de la República aplicables a la Institución y la Ley N° 8292 "Ley General de Control Interno".

Datos generales:

Dirigido a: Carlos Chacon Retana
Copia a (Unidad de Recursos Humanos):
Fecha del Informe: 20 de febrero de 2015
Nombre de la Persona Funcionaria: Diego Gonzalez Murillo
Nombre del Puesto: Jefatura
Unidad Ejecutora: Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos
Período de Gestión: del 08 de junio de 2010 al 06 de febrero de 2015
Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos
Recibido por: <u>Lez Elena Arenas H</u> Firma 
Fecha: <u>23/feb/2015</u> Sello



Tabla de contenidos

I.	Presentación	4
II.	Labor sustantiva de la Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos	5
III.	Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad ejecutora a su cargo.	7
IV.	Estado de la autoevaluación del sistema de control interno de la Institución o de la unidad ejecutora a su cargo al inicio y al final de su gestión.	7
V.	Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Institución o de la unidad ejecutora a su cargo, al menos durante el último año, o por el periodo de su gestión, en caso de que este sea menor a un año.	7
VI.	Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad ejecutora a su cargo.	8
VII.	Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad ejecutora a su cargo, existentes al inicio de su gestión y de los que deja pendientes de concluir.	16
VIII.	Administración de los recursos financieros asignados a la institución o a la unidad ejecutora a su cargo durante su gestión.	17
IX.	Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.	17
X.	Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo.	17
XI.	Refiérase al estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.	17

II. Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos

La Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos (USST) es una Unidad creada a partir del *Estudio Técnico de la Reorganización Estructural Integral del INA* emitida en diciembre del 2009, sus funciones han estado direccionadas en el cumplimiento al Plan Estratégico Institucional, Alfonso Carro (2011-2016) y siendo prioritario el cumplimiento de las políticas, directrices y lineamientos superiores, así como las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna,

La USST desarrolla proyectos de investigación basado en planes de trabajo coordinados por la Unidad de Administración de Proyectos. A continuación se detalla los más relevantes durante mi gestión:

- Implementación de la herramienta tecnológica ARANDA específicamente en el módulo de SERVICE DESK, Base de Conocimiento, Dashboard y Gestión de Problemas.
- Diagnóstico de utilización de recursos de TI en los laboratorios de los Centros de Formación Profesional de las Unidades Regionales, diagnóstico que se sirvió para poder contar con una herramienta de clasificación del equipo, infraestructura de TI, programas y aplicaciones instaladas y la capacidad instalada.
- Creación de los lineamientos de uso de recursos de TI para los laboratorios de la red docente institucional y la red administrativa, además, de capacitación permanente a los Administradores de Recursos Informativos (ARIS).
- Adquisición del Software de congelamiento de equipo de TI (Deepfreeze) para los laboratorios de informática de la institución.
- Adquisición del Software para la Administración de la Clase (NetSupport) para uso exclusivo en todos los laboratorios de informática de la institución.
- Proceso de contratación y administración del contrato de mantenimiento de equipo de TI para la Sede Central y Núcleos Tecnológicos de la Institución.
- Diagnóstico sobre el estado actual de necesidades del cableado estructurado para todas las Sedes Regionales y Centros de Formación de la institución.
- Diagnóstico e inventario de todos los equipos de impresión adquiridos por la institución, para la adquisición de un software que permita la administración, control y monitoreo del parque de impresión con el cual cuenta la institución.
- Elaboración del documento tabla de plazos documental para la USST y la GTIC.
- Diagnóstico para la implementación de escritorios y aplicaciones virtuales para los laboratorios de informática de la institución.

III. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad ejecutora a su cargo

La Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos (USST) es una Unidad de reciente creación, la cual se me asigna desde su iniciación en el 2010, se asume con la responsabilidad de crear y desarrollar las funciones para la cual fue creada, actualmente la dejo una unidad consolidada con un equipo humano comprometido en el quehacer Institucional, pero a la vez debe seguir abocada a realizar controles de trazabilidad en el proceso para mejorar los tiempos del servicio, así como ampliar y fomentar una gestión del conocimiento para que el INA tenga una administración homóloga de todo lo relacionado con Soporte a Servicios.

IV. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno de la Institución o de la unidad ejecutora a su cargo al inicio y al final de su gestión

En cuanto al porcentaje de cumplimiento para la rendición de cuentas del año 2014 se cuenta con un 100% de cumplimiento en todas las medidas y acciones propuestas.

La Asesoría de Control Interno (ACI) llevó a cabo la inducción de valoración de riesgos, se contó con la participación de los compañeros Sr, Ricardo Jara Núñez, Sr. Miguel Alfaro Carranza, Sr. Marco Tulio Díaz Valverde, Sra. Ana María Fernández Arguedas y la Sra. Milagro Miranda Ramírez, en la inducción se tomaron acciones las cuales asumió la USST y se presentó ante la ACI las evidencias respectivas, cumpliendo en tiempo con los compromisos asumidos.

V. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Institución o de la unidad ejecutora a su cargo, al menos durante el último año, o por el periodo de su gestión, en caso de que este sea menor a un año.

Durante este último año se ha desarrollado acciones para fomentar y asegurar lo referente al perfeccionamiento y manejo del control interno se han realizado sesiones de trabajo a lo interno, aquí debemos destacar el apoyo que siempre se ha tenido de parte del Ing. Durman Esquivel Esquivel y de la Sra. Geraldin Castaing Mesén.

2. **“Diagnóstico de utilización de recursos de TI para los laboratorios de informática”**, el diagnóstico permitió contar con información actualizada del estado de los laboratorios de los Centros de Formación Profesional (CFP) de la Institución, donde se brindan servicios de capacitación y formación profesional, el diagnóstico se realizó en el siguiente marco de acción:

- Capacitación al personal de la USST para determinar los indicadores de clasificación de los laboratorios.
- Inventario y clasificación de los laboratorios por CFP, de acuerdo con las características técnicas del equipo e infraestructura. Se estableció una clasificación según el equipo la cual es la siguiente:
 - **Clasificación A** equipos con 4Gb de memoria RAM o superior y con un procesador Core i3 o equivalente.
 - **Clasificación B** equipos con 2Gb de memoria RAM o superior y con un procesador Core 2 Duo o equivalente.
 - **Clasificación C** equipos con 1Gb de memoria RAM o inferior y con un procesador Pentium 4 o Pentium D.
- Diagnóstico de la utilización de los laboratorios de acuerdo con la oferta de servicios de capacitación y formación profesional. Con base en la clasificación de los laboratorios (A,B y C) se analiza la oferta de formación que brindan los Núcleos de Formación y Servicios Tecnológicos que se ejecutan en los Centros de Formación Profesional que tengan relación con informática y telemática y herramientas o aplicaciones informáticas. El resultado de esta actividad permite visualizar los porcentajes de utilización según la clasificación de los laboratorios.
- Diagnóstico de la infraestructura de TI, la cual brinda información actualizada del estado de la red de datos LAN, conexión al dominio, si cuenta con servicios de Internet, tipo de conexión WAN y aplicación de lineamientos de TI.

3. Adquisición e implementación de herramientas de innovación, estas aplicaciones van a permitir la optimización y disminución de fallas en los equipos, la disminución de los tiempos de atención para el soporte técnico, así como, la administración y control de los objetivos del docente en los servicios de capacitación y formación profesional.

A continuación se detalla cada una de las herramientas adquiridas en mi gestión:

- Software para el congelamiento de equipos (Deepfreeze), el cual permite guardar la configuración del equipo una vez finalizada la instalación del mismo, de esta forma se garantiza que el equipo (hardware y software) permanezca en un estado óptimo en cuanto a su funcionamiento.

Foto # 1

Pantalla para la administración de software



Foto # 2

Congelamiento de equipos

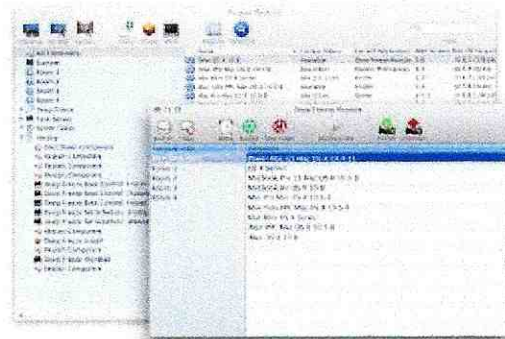
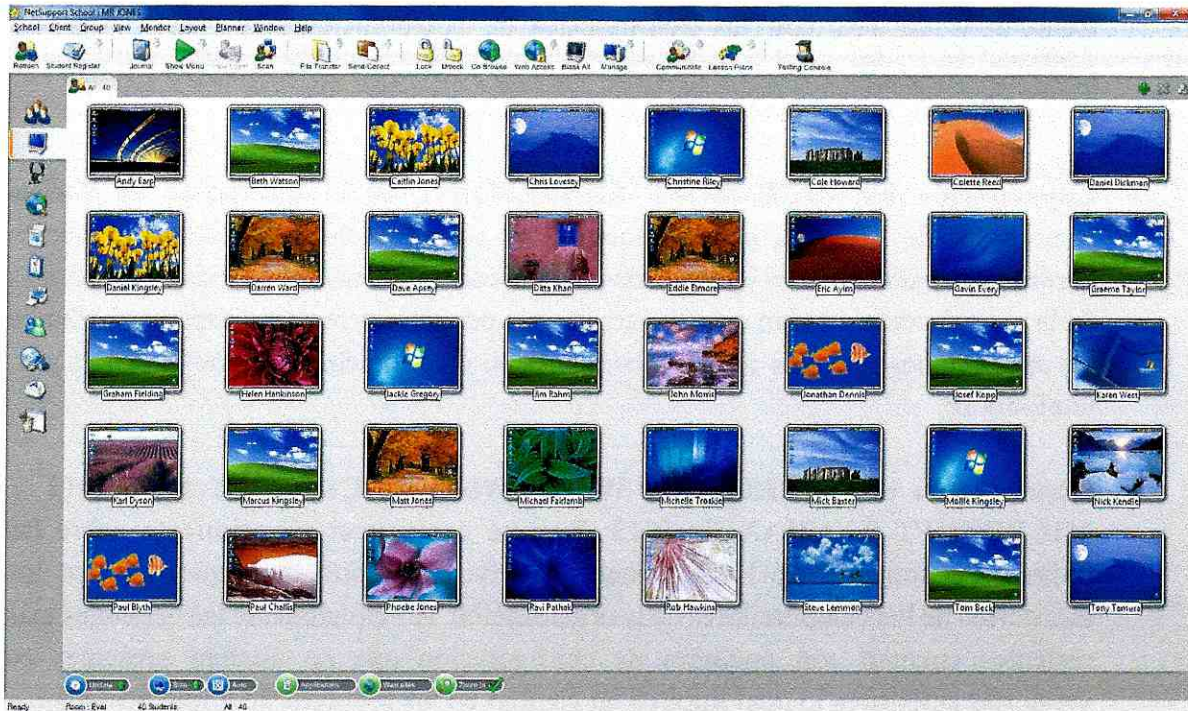


Foto # 4

Visualización del NetSupport School



4. Plan de capacitación personal de la USST y ARIS. Durante mi gestión y en coordinación con la Unidad de Desarrollo de Recursos Humanos y alineado con el POIA y Plan Estratégico Institucional se desarrollaron capacitaciones al personal con el objetivo de contar con competencias para enfrentar las nuevas tecnologías del mercado, entre ellas las siguientes:

- **Capacitación en MICROSOFT WINDOWS SERVER 2008:** Permite actualización y nuevas instalaciones que requieren de un afinamiento, optimización y revisión de mejores prácticas para asegurar que los equipos estén trabajando de manera óptima. Igualmente a través de la capacitación podemos recabar por medio del instructor información de posibles problemas que se puedan presentar derivados de procesos mal llevados o aplicados incorrectamente, sin seguir un procedimiento que permita garantizar la integridad de los servidores y sus datos.
- **Capacitación en MICROSOFT SYSTEM CENTER 2012:** En busca de una solución de software de administración para grandes grupos de ordenadores en red basados en Windows que permite administrar de forma centralizada la configuración

5. Proyecto Impresión Departamental Institucional de impacto ambiental; La Sostenibilidad ambiental como eje prioritario no ha sido ajena a la USST, para apoyar el proyecto se estableció un plan de trabajo donde basado en la gran cantidad de equipos de impresión, escáner, fax y fotocopidora, se pretende realizar una adecuada administración de estos recursos, así como concientizar acerca de la sostenibilidad con el medio ambiente. También se propone una eficiente administración de los consumibles que estos equipos utilizan, para ello se requiere estandarizar los códigos de los equipos que son utilizados en la Institución, para que brinden un mejor servicio con una menor cantidad de hardware, además que el utilizado cuente con la capacidad de ser monitoreado y administrado remotamente.

Alcance del proyecto:

Realizar una investigación en el mercado de posibles proveedores que ofrezcan un software para la impresión departamental de la institución. Posteriormente se debe contactar a las empresas distribuidoras de los sistemas, para que estas faciliten el software en su versión de prueba y a partir de esto realizar las evaluaciones respectivas para definir las especificaciones técnicas necesarias.

Se debe tomar en cuenta para la elaboración de las especificaciones que:

- ✚ El software debe contar con una nube de impresión la cuál promueva el uso de los diferentes equipos sin la necesidad de estar conectados directamente al dispositivo de impresión.
- ✚ El software deberá indicar los problemas asociados de los diferentes equipos desde una consola centralizada, la cual permita el soporte remoto de los dispositivos.

El proyecto permitirá:

- ✚ Ordenar y administrar el parque de impresión existente en la Institución.
- ✚ Monitorear el uso y rendimiento de los equipos
- ✚ Monitorear el gasto de consumibles y el costo que representa para la institución
- ✚ Análisis de datos software de prueba
- ✚ Realizar una propuesta formal para la adquisición de un software de monitoreo y control del parque de impresión de la Institución

VIII. Administración de los recursos financieros asignados a la institución o a la unidad ejecutora a su cargo durante su gestión.

La ejecución presupuestaria de la USST ha sido aceptable en los últimos años, en el 2014 se presentó una baja en la ejecución presupuestaria en la partida de 110808 Mantenimiento y Reparación de Equipo de Cómputo y Software esto fue debió a que la orden de inicio del contrato de Mantenimiento de Equipo de TI se dio para finales del mes de agosto, y el objetivo es distribuir el contenido presupuestario durante todo un período.

Pese a la baja ejecución presupuestaria de la cuenta 110808, se logró optimizar los recursos y personal técnico, y durante estos meses a partir de agosto, se llevó a cabo la revisión total de los equipos de TI (impresoras, computadoras, escáner y proyectores) de la Sede Central.

IX. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.

Durante mi gestión no se recibió de parte de la Contraloría General de la República disposiciones directas a la USST y en el momento que la Administración Superior me lo indico aplique las que de forma directa o indirecta me correspondía.

X. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo.

En cuanto a recomendaciones de algún otro órgano de control externo, USST no ha recibido directamente ninguna disposición.

XI. Refiérase al estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

El estado de las recomendaciones de Auditoría Interna se encuentra cumplidas en su totalidad, no dejando pendiente ninguna para el 2015.

