

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: Gustavo Ramirez de la Peña, Gestor GTIC
Copia a (Unidad de Recursos Humanos): Carlos Chacón Retana
Fecha del Informe: 22/03/2017
Nombre de la Persona Funcionaria: María Lorena Durán León
Nombre del Puesto: Profesional de Apoyo 4
Unidad Ejecutora: Unidad de Servicios a Soporte Tecnológicos
Período de Gestión: 9-2-2015 al 22-3-2017
Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos
Recibido por: Luz Elena Arenas / <i>[Firma]</i>
Fecha: 22-03-2017.



1. **Presentación:** en este apartado se incluye en el ejecutivo del contenido de la información

El siguiente informe de fin de Gestión, presenta las acciones realizadas en el periodo de mi gestión como jefatura en la Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos, que comprende el periodo del 9 de febrero del 2015 al 22 de marzo del 2017, periodo en el cual se realizaron varias acciones para el fortalecimiento de la Unidad.

El presente informe toma como base la propuesta de presentación de Informa Final de Gestión, elaborado por la Unidad de Recursos Humanos, por lo que contiene:

- Resultados de la Gestión.
- Cambios en el entorno.

- Control Interno.
- Acciones emprendidas.
- Logros alcanzados.
- Proyectos relevantes.
- Administración de recursos financieros.
- Sugerencias.
- Observaciones.
- Disposiciones de la Contraloría General de la República.
- Órganos de Control Externo.
- Auditoría Interna.

A continuación se desarrolla cada punto en el orden indicado.

2. **Resultados de la Gestión:** Indicar la labor realizada durante el periodo de su gestión en el área donde estuvo nombrado.

Durante el periodo de la Gestión en la Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos (USST), se realizó lo siguiente:

- Participación en la elaboración de los Planes Estratégicos de Tecnologías de Información y Comunicación (PETIC).
- Gestionar la coordinación en los ARIs y la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.

Fortalecimiento del Área de Adquisiciones en TI:

- Creación de Procesos Internos.
- Registro de casos de requerimiento de servicio de Compras Institucionales por medio del Service Desk.
- Creación de un repositorio de datos en línea de los trámites de compra y avales, mediante la herramienta Sharepoint (OBAL), lo que permite el acceso en cualquier lugar donde se tenga acceso a Internet de la información que se requiera referente a estos trámites.
- Capacitación del personal en el Área de Adquisiciones, en materia referente a Contratación Administrativa.

Fortalecimiento en Soporte Técnico:

- Creación del procedimiento P USST 04: "Instalación y Mantenimiento de Laboratorios de Cómputo".

- Estandarización y monitoreo de los casos registrados en la Herramienta Service Desk tanto para ARI como para Adquisiciones y Soporte, mediante reportes mensuales que se envían a la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación y a las jefaturas de los Aris.
- Creación del Plan de trabajo para Impresión Departamental, en donde se instaló el Software Gratuito Markvisión, que permitió la administración de impresoras en red, crear políticas de impresión por equipo, entre otros, luego del análisis realizado, se generó una herramienta para recolección de datos por dependencia con el fin de generar recomendaciones de acuerdo al uso e impresión por dependencia. Dichas visitas y recomendaciones se encuentran pendientes.
- Apoyo al Proyecto de Firma Digital, mediante la Instalación de la Firma a las jefaturas de las dependencias e instalación de los certificados para la población INA.
- Creación del Plan de trabajo para el Relanzamiento de la Herramienta Service Desk, el cual se encuentra en ejecución.

3. **Cambios en el entorno:** Indicar los cambios presentados durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Durante mi gestión, se aplica la jurisprudencia emitida por la Contraloría General de la República, de acuerdo al ámbito de acción en los trámites de contratación que así lo requirieron. Asimismo las leyes y reformas de Control Interno y Gestión Ambiental.

4. **Control Interno:** Estado de la auto evaluación del sistema de control interno institucional o de la Unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Durante mi gestión la Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos realizó la valoración de riesgos y la autoevaluación en el Sistema de Control Interno, con el fin de identificar riesgos y mitigarlos.

5. **Acciones emprendidas:** Para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la Unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Durante mi gestión se realizaron las siguientes acciones:

- Ajustes a los carteles y las especificaciones técnicas de los trámites de mantenimiento.
- Uso de la herramienta Aranda en el control de laboratorios.

6. **Logros alcanzados:** Principales logros durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la Unidad, según corresponda.

En mi gestión se logró muy buena coordinación con los ARIS, lo que contribuyó a mejorar la comunicación, la agilidad en la resolución de problemas que se presentan en las regionales y que dependen de la Sede Central.

Creación del Plan de trabajo para el relanzamiento de la herramienta Service Desk, lo que permitirá la creación de la mesa de ayuda que contribuirá a mejorar la calidad del servicio que presta la Unidad, en cuanto a la atención en tiempo de los incidentes, requerimientos de servicio, y cambios.

Contar con una herramienta de recolección de información para la toma de decisiones para regular todo lo referente a la impresión departamental, lo que permitirá contribuir con la política Ambiental Institucional, ya que se podrá administrar el parque de impresión, con el fin de tener control y disminuir la cantidad de impresiones, gasto de tóner, utilizar al máximo las funcionalidades de los equipos de impresión, impactado directamente la productividad en oficinas.

Se establecieron controles como el uso de la herramienta Sharepoint, lo que permite visualizar la trazabilidad de los trámites de compra en forma oportuna y ágil, además de la estandarización y seguimiento de los informes de casos tanto a nivel regional como en Sede Central.

Mejoramiento en el área de adquisiciones en lo referente al control de tiempos y cantidad de trabajo que ingresa al área, lo que permite tener documentado cada trámite, ya que se es posible acceder al histórico de cada requerimiento solicitado.

Mejora continua en los procesos de trabajo diario, logrado en la documentación de situaciones específicas que han permitido crear la base del conocimiento, con la cual existe retroalimentación inmediata para la atención de diferentes situaciones.

Se logra mejorar la gestión de recurso humano, logrando mayor productividad en la atención de casos.

7. **Proyectos relevantes:** Estado actual de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la Unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.

Los siguientes proyectos quedan pendientes:

Continuar con la visita a las diferentes dependencias del INA, con el fin de poder girar recomendaciones en cuanto a la Impresión Departamental.

Darle seguimiento al Plan de trabajo para el Relanzamiento de la Herramienta Service Desk.

8. **Administración de recursos financieros:** Asignados durante su gestión a la institución o a la Unidad, según corresponda.

Se hizo un uso eficiente de los recursos financieros asignados a la Unidad, durante los periodos comprendidos en mi gestión de acuerdo a las políticas financieras institucionales fijadas por las altas autoridades de la Institución.

9. **Sugerencias:** Para la buena marcha de la institución o de la Unidad, según corresponda, si la persona funcionaria que rinde el informe lo estima necesario.

Continuar y aprovechar la herramienta Aranda en su totalidad.

Darle seguimiento las licencias de software instalados.

10. **Observaciones:** Sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.

Se debe estar al tanto de las nuevas tendencias en TI, pues es un insumo importante en el quehacer de la Unidad y por ende de la Institución.

11. **Disposiciones de la Contraloría General de la República:** Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la CGR.

Durante mi gestión, se aplica la jurisprudencia emitida por la Contraloría General de la República, de acuerdo al ámbito de acción en los trámites de contratación que así lo requirieron.

12. **Órganos de Control Externo:** Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.

Durante mi gestión no fueron recomendaciones de Órganos de Control Externo.

13. **Auditoría Interna:** Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

Las recomendaciones de auditoría, durante mi gestión fueron aplicadas a satisfacción.

La persona funcionaria saliente da fe de que lo expuesto en el presente informe de fin de gestión corresponde a la realidad de los hechos y es consciente de que la responsabilidad administrativa de las personas funcionarias del Instituto Nacional de Aprendizaje, INA prescribirá según se indica en el artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República N° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Nombre y Firma de la persona funcionaria:

Maria Lorena Duran León



UNIDAD SOPORTE
SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Número de identificación: _____

cc: Unidad de Recursos Humanos¹

Sucesor

¹ El Informe final de gestión se envía en formato físico y digital.



Instituto Nacional de Aprendizaje
Anote nombre del departamento
Extensiones: 6110/6481
Correo electrónico: USST@INA.AC.CR

San José, 22 de marzo del 2017
USST-51-2017

Carlos Chacón Retana
Jefatura Unidad de Recursos Humanos

Asunto: Informe Final de Gestión

Estimado Señor:

De acuerdo a lo indicado en el oficio URH-PSA-590-2017, me permito adjuntarle el Informe Final de Gestión correspondientes a las actividades desempeñadas como jefatura de la Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos.

Quedo a sus órdenes para cualquier consulta.
Atentamente,

María Lorena Durán León

MCI. María Lorena Durán León
Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos
USST, Ext: 6481, email: mduranleon@ina.ac.cr



Cl. Archivo

Chacón

MAR 22 '17 16:02