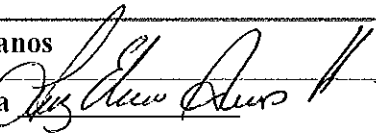


Informe de fin de gestión

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 Ramírez de la Peña, Gestor Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación |
| Copia a (Unidad de Recursos Humanos): Carlos Chacón Retana, Jefatura Unidad de Recursos Humanos |
| Fecha del Informe: 22/03/2017 |
| Nombre de la Persona Funcionaria: Ramón Vásquez Vásquez |
| Nombre del Puesto: Profesional de Apoyo 3 en el Proceso de Operación de Servicios |
| Unidad Ejecutora: USIT |
| Período de Gestión: Julio 2010 a Marzo 2017 |
| Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos |
| Recibido por: <u>Luz Elena Arenas M.</u> Firma  |
| Fecha: <u>29/3/17.</u> Sello |



1. **Presentación:** en este apartado se incluye un resumen ejecutivo del contenido del informe.

El Proceso de Operación de Servicios (POS) es uno de los tres procesos con que cuenta la Unidad de Servicios de Informática y Telemática creada a partir del Estudio Técnico de la Reorganización Estructural Integral del INA de diciembre 2009, conformado por un encargado y 2 colaboradores, según la estructura organizacional del Instituto Nacional de Aprendizaje, desde el año 2010, siendo este proceso el encargado de llevar las actividades de

monitoreo y alertas de las operaciones de TIC. Además, coordinar y dar seguimiento a los procesos, actividades y funciones necesarias para la prestación de los servicios, asegurando que dichas actividades operativas cotidianas se lleven a cabo puntual y confiablemente.

Durante el período de Julio del 2010 a marzo del 2017, fui nombrado como encargado de este proceso, correspondiéndome la asignación de responsabilidades y elaboración de funciones y productos.

A continuación, se resume la labor sustantiva que se desarrolla en el proceso y cambios en el entorno durante este período.

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

Durante el período de mi gestión en el Proceso de Operación de Servicios, realicé las siguientes labores:

- Administrar el contenido del Catálogo de Servicios (definición, negociación, implementación, ajuste y retiro de los Servicios Tecnológicos), de modo que refleje cambios en la estrategia del servicio. Generando un canal de comunicación eficiente entre los usuarios de los servicios tecnológicos y los encargados de los mismos (funcionarios de la GTIC) con el fin de atender eficazmente cualquier incidente, requerimiento o solicitud de los servicios.
- Mantener informados de forma oportuna a los usuarios de los eventos que ocurran respecto al estado de los servicios (fallas, interrupción o manteamientos) tan pronto como se conozcan.
- Monitoreo de la infraestructura tecnológica, velando por una operación eficiente y oportuna de la infraestructura que sustenta los servicios tecnológicos.
- Elaboración de informes de Interrupciones de servicios generados mensualmente, los cuales se consideran dentro de las etapas de mejora continua, analizando los datos recolectados en la evaluación de los servicios de TIC para determinar los aspectos de oportunidades de mejora, de manera que se cumplan los diferentes compromisos y concluir, si es necesario realizar cambios o mejoras en determinado procedimiento o servicio.
- Dar seguimiento al cumplimiento del objetivo de calidad establecido en un 95% del tiempo los servicios de TIC en línea.
- Elaboración de procedimientos internos del POS.

- Conformación de la Comisión de cambios (CGCPT).
- Velar por la coordinación de las actividades relacionadas con el Plan de Continuidad de TIC (PCTIC).

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.

El Proceso de Operación de Servicios, es un Proceso de reciente creación, y me fue asignado, tal y como lo indiqué en párrafos anteriores desde el año 2010. Se asume esta jefatura con la responsabilidad de crear y desarrollar las funciones para las cuales fue creado. Actualmente el Proceso se encuentra consolidado y en pro de crecimiento con un equipo humano comprometido tanto con el quehacer de la USIT, Unidad de la cual forma parte, así como del quehacer Institucional; sin embargo, debe continuar mejorando los controles necesarios con herramientas especializadas que brinden información inmediata y veraz en el monitoreo de la plataforma tecnológica de manera que permita prever con antelación la afectación o disminución de la calidad de un servicio.

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.

Todas las acciones y los seguimientos a las mismas se realizaron dentro de los plazos establecidos.

El porcentaje de cumplimiento de las acciones ejecutadas para solventar los riesgos identificados es el siguiente:

En el año 2014 fue de un 100%: en cuanto a “Gestionar la creación del código para el trámite de compra de servicios de monitoreo a la plataforma tecnológica”.

En el año 2015 fue de un 100%: Se realiza la “Implementación del System Center”, la cual es una herramienta que permite gestionar y controlar las operaciones de TI mediante las herramientas que lo integran (Data Protection Manager, Virtual Machine Manager, Operator Manager y Service Manager), los cuales sirven para planear, administrar, operar y optimizar la plataforma de tecnologías de información y comunicación.

Y para el año 2016 fue de un 100%: Se pone en marcha la “Ejecución del plan de trabajo del PCTIC”, logrando llevar a cabo cada una de las actividades desarrolladas en los planes de acción ante la materialización de un evento que afecte la operatividad de los centros de datos en cuanto a la disminución o pérdida de capacidad operativa de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional que brinda la Institución.

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 el 2016 se desarrollaron acciones para fomentar y asegurar la adquisición de herramientas que permitan mejorar y/o perfeccionar el monitoreo de los servicios que brinda la USIT en materia de tecnologías de información, para lo cual se realizaron sesiones de trabajo a nivel interno con la participación de los funcionarios del PITEC, PADSÍ y Área de Seguridad de la Información. De manera que la transferencia de conocimiento en cuanto a necesidades de seguimiento de servicios críticos fuera transparente, permitiendo conocer cuáles áreas presentan mayor vulnerabilidad en cuanto a las tareas asignadas y poder así encontrar en el mercado herramientas de seguimiento que permitan e integren la administración oportuna y confiable de los centros de datos.

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

Dentro de los logros alcanzados durante mi gestión en el Proceso de Operación de Servicios se encuentran los siguientes:

- Conformación de la Comisión de Cambios y el procedimiento que la rige incluido en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Alienación del Plan de Continuidad de la TIC (PCTIC) con el Plan de Continuidad del Negocio (PCN), siendo aprobado por parte de la Contraloría General de la República.
- Actualización y adecuación de la plataforma seguridad perimetral del Edificio donde se encuentra ubicada la Unidad de Servicios de Informática y Telemática, adquiriendo un nuevo sistema de circuito cerrado de televisión (CCTV), el cual es administrado por el POS.

- Elaboración de procedimientos internos del POS, los cuales rigen el quehacer del Proceso.
- Elaboración de Procedimiento de Monitoreo y Gestión de Incidentes Relacionados a los Servicios de TIC incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad, al igual que el Catálogo de Servicios.
- Migración del correo electrónico a Exchange 2013.

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 proyectos que a continuación señalo fueron los más relevantes llevados a cabo bajo mi dirección y de la Oficina de Administración de Proyectos realizados bajo mi gestión en el POS:

- Proyecto para alinear el “Plan de Operaciones de la USIT, desarrollado en el año 2011 con el Plan de Continuidad del Negocio para conformar el Plan de Continuidad de GTIC en el año 2014.
- Proyecto de Implementación del (Plan de Continuidad de Tecnologías de Comunicación.) PCTIC.

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

Durante mi gestión, en cuanto a la administración de recursos financieros no tuve presupuesto asignado a mi Proceso; sin embargo, en el año 2016, se presentó la necesidad de adquirir un nuevo sistema de circuito cerrado de televisión en vista que el existente estaba obsoleto y no permitía la grabación de datos. Para cubrir esta necesidad se realizó la modificación presupuestaria interna N° 01IN072016 por un monto de ₡ 13.000.000.00 con la que se tramitó la compra directa 2016CD-000351-01 “Compra de un sistema de cámaras de vigilancia para la USIT del INA, Sede Central, La Uruca”.

Para el año en curso, se realiza la modificación presupuestaria N01IN022017 por un monto de ₡3.655.980.00, con el fin de realizar una ampliación a la compra anterior, mediante el artículo 209 de la Ley de Contratación Administrativa, y adquirir una cámara de vigilancia

nueva que sustituirá la cámara dañada que se había adquirido en el año 2009 con el primer circuito cerrado de televisión y no que se cambió con la compra 2016CD-000351-01, además de adquirir un servidor más para almacenamiento de datos.

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.
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.
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 este tiempo no se recibieron por parte de la Contraloría General de la República ninguna disposición.

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.

No se tuvieron disposiciones o recomendaciones de ningún órgano de control externo durante mi gestión en el Proceso.

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

Alineamiento del Plan de Continuidad de TIC (PCTIC) una vez que el INA contara con un Plan de Continuidad del Negocio (PCN), conforme la disposición 4.11 del “Informe de Auditoría de Carácter Especial sobre el Plan de Continuidad de los Sistemas de Información que Soportan las Actividades Sustantivas del INA” de la CGR.

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:


Ramón Vásquez Vásquez



Número de identificación: 203490728

cc: Unidad de Recursos Humanos¹

Sucesor

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

