

  
FEB 20 '18 14:52

16 de febrero de 2018  
GTIC-OAP-12-2018

Carlos Chacón Retana  
Unidad de Recursos Humanos

Estimado señor:

En cumplimiento de la normativa aplicable me permito adjuntar el Informe Final de Gestión, correspondiente al periodo laboral del 01 de febrero 2014 al 15 de febrero de 2018.



Patricia Vargas Muñoz  
Oficina de Administración de Proyectos

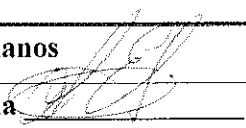




**Informe de fin de gestión**

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:**

<b>Dirigido a:</b> Sr. Gustavo Ramírez de la Peña, Gestor de TIC
<b>Copia a (Unidad de Recursos Humanos):</b> Sr. Carlos Chacón Retana, Jefe Unidad de Recursos Humanos.
<b>Fecha del Informe:</b> 15 de febrero de 2018
<b>Nombre de la Persona Funcionaria:</b> Patricia Vargas Muñoz
<b>Nombre del Puesto:</b> Profesional de Apoyo 2
<b>Unidad Ejecutora:</b> Oficina de Administración de Proyectos
<b>Período de Gestión:</b> Del 1 de febrero de 2014 al 15 de febrero de 2018
<b>Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos</b>
<b>Recibido por:</b> <u>Lucy Cleora Arenas H</u> <b>Firma:</b> 
<b>Fecha:</b> <u>20/2/2018.</u> <b>Sello:</b>

  
**FEB 20 '18 14:53**

**1. Presentación:**

Se emite el siguiente informe sobre la gestión realizada por esta servidora como Encargada de la Oficina de Administración de Proyectos (OAP) en el periodo comprendido entre el 1 de febrero de 2014 al 15 de febrero de 2018, en respuesta a la notificación de la Unidad de Recursos Humanos, en su oficio URH-PDRH-576-2018, de la escogencia de esta funcionaria en un puesto de Profesional de Apoyo 3, como resultado del Concurso Interno INA 01-2017.

Este informe presenta los resultados de la gestión realizada en la OAP, tanto en el ámbito administrativo como técnico, que comprende la ejecución del presupuesto anual, administración de los bienes institucionales asignados a esta Oficina, cumplimiento de disposiciones y recomendaciones de entes de control y aplicación de las mejores prácticas en los proyectos de TIC que integran la cartera de proyectos administrada.

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

La labor realizada corresponde a la gestión de la cartera de proyectos de TIC, con el fin de garantizar la aplicación de las mejores prácticas en los proyectos y planes de trabajos que se desarrollan en el ámbito de las tecnologías de información y comunicación, para alcanzar las metas propuestas y generar el valor necesario. Además de labores de planeamiento, dirección, coordinación y supervisión de las labores administrativas y técnicas que se desarrollan en la Oficina.

Dentro de las principales labores se encuentran:

- Asignar y supervisar las labores del personal de la OAP, estableciendo la forma de trabajo y realizando el seguimiento.
- Elaborar, presentar y ejecutar el presupuesto y el plan operativo de la Oficina.
- Aprobar los compromisos de resultados y realizar la evaluación del desempeño de las personas funcionarias de la OAP.
- Participar y tomar decisiones con respecto a los procesos de trabajo que se ejecutan.
- Realizar la gestión de riesgos de la Oficina.
- Gestionar la cartera de proyectos de TIC.
- Aprobar procedimientos y documentos internos aplicables a la labor sustantiva de la Oficina.
- Atender y dar cumplimiento a las recomendaciones realizadas por la Auditoría Interna o entes contralores.
- Establecer métodos de trabajo en la Oficina para la mejora continua.
- Definir las necesidades de capacitación para las personas funcionarias y gestionarla por medio de Recursos Humanos o por Comisión de Capacitación de la institución.
- Realizar charlas sobre temas relacionados a la administración de proyectos para líderes y encargados de planes, con el fin de crear conocimiento.
- Proporcionar información sobre la gestión de los proyectos a las jefaturas involucradas y autoridades superiores.
- Realizar evaluaciones de la aplicación de la metodología de administración de proyectos para verificar el cumplimiento de los procesos de dirección de proyectos.
- Brindar asesoría y acompañamiento en la metodología de Administración de proyectos.
- Participar en actualizaciones al Plan Estratégico de TIC.

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.

Se han presentado cambios relacionados con leyes y normativa que han impactado en la definición de proyectos tales como:

- Alineación del plan de continuidad de TIC, con el plan de continuidad de negocio del INA, en cumplimiento de la disposición 4.14 del Informe CGR DFOE-EC-IF-08-2012 de la CGR.
- El Plan de Clasificación de la Información relacionado a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, # 8968.
- Proyecto de Firma Digital para el cumplimiento de la Directriz No.67 MICITT-H-MEIC y Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, #8454 y su Reglamento.
- Proyecto Contratación de un sistema y modelo de estudios de impacto para la UPYMEsbd, autorizado por la Junta Directiva en acuerdo No. AC-245-2017-JD, y el Proyecto Unidad PYMEsbd, este último no se encuentra dentro de la Cartera de Proyectos de TIC, pero la OAP está brindándole apoyo en lo que se refiere a metodología de administración de proyecto, ambos obedecen a la Ley N.º 9274 “Reforma Integral de la Ley N° 8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo y Reforma de Otras Leyes” y recomendaciones de la Contraloría General de la República, mediante informe DFOE-EC-IF-27-2015.
- A nivel administrativo se han realizado cambios en los procedimientos y documentos internos de la Oficina, que se encuentran en el Sistema de Gestión de la Calidad; así como, en aspectos de 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 el periodo en mención se ha efectuado el proceso de autoevaluación, de forma satisfactoria, con el fin de identificar aquellas debilidades para establecer acciones de mejora que permitan subsanarlas y/o mejorar el desempeño de la Oficina. A continuación, se detalla el cumplimiento anual de las acciones establecidas.

<b>Tabla de Resultados según Niveles de Cumplimiento y Ejes de Control Interno</b>						
<b>Año</b>	<b>Principiante</b>	<b>Organizado</b>	<b>Intermedio</b>	<b>Avanzado</b>	<b>Consolidado</b>	<b>Nivel alcanzado</b>
2014	0.00%	0.00%	0.00%	45%	55%	Avanzado
2015	0.00%	0.00%	0.00%	19.05%	80.95%	Avanzado
2016	0.00%	0.00%	0.00%	10%	90%	Avanzado

A la fecha no se ha realizado la autoevaluación del año 2017; por lo tanto, a continuación, se presentan las acciones establecidas para ese año:

<b>Mejora Propuesta</b>	<b>Estado</b>
Actualización de la Metodología de administración de Proyectos, para incorporar indicadores de avance de proyectos.	Cumplida (GTIC-OAP-38-2017)

<i>Mejora Propuesta</i>	<i>Estado</i>
Enviar informe de avance de proyectos a las personas funcionarias de la OAP para mantener un conocimiento de todos de proyectos en ejecución.	Cumplida (GTIC-OAP-50-2017)
Solicitud y justificación de compra de una pantalla de televisión para reuniones de la oficina.	Cumplida (GTIC-OAP-38-2017)
Solicitud mediante correo electrónico a las personas funcionarias de la OAP y asesores de la GTIC para asegurar la protección de los activos y expedientes.	Cumplida (GTIC-OAP-50-2017)

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.

Anualmente se ha venido realizando el proceso de valoración de riesgos, ejecutándose las acciones necesarias para mitigar o prevenir el impacto que puedan provocar estos eventos en el logro de los objetivos. Asimismo, se ha efectuado el proceso de autoevaluación identificando acciones de mejora que han sido cumplidas.

Riesgos y cumplimiento de acciones del año 2017.

<i>Riesgo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Acción</i>	<i>Estado</i>
R028	<i>Eficiencia</i>	Actualizar la metodología de proyectos con lecciones aprendidas	Cumplida (GTIC-OAP-76-2017)
		Enviar a las jefaturas involucradas en proyectos informes mensuales de estado de proyecto	Cumplida (GTIC-OAP-50-2017)
		Enviar convocatorias a reunión de seguimiento de proyectos al líder de proyecto y a la jefatura para mantenerlos informados	Cumplida (GTIC-OAP-50-2017)
		Incorporar indicadores y métrica de desempeño en los planes de proyecto y de trabajo	Cumplida (GTIC-OAP-76-2017)
R048	<i>Clima Laboral</i>	Divulgación sobre liderazgo, motivación y solución de conflictos a miembros de equipos de trabajo	Cumplida (GTIC-OAP-50-2017)

Riesgos identificados para el año 2018:

<i>Riesgo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Acción</i>	<i>Estado</i>
R028	<i>Eficiencia</i>	Revisión de metodología de Administración de proyectos para determinar si se requieren mejoras	Pendiente
		Revisión de la efectividad de los indicadores y métricas de desempeño definidos en la metodología	Pendiente
		Brindar charla sobre Comunicaciones efectivas en Proyectos, dirigidas a miembros de equipos de trabajo.	Pendiente
		Incorporar en los cronogramas reservas de tiempo	Pendiente

<i>Riesgo</i>	<i>Nombre</i>	<i>Acción</i>	<i>Estado</i>
		Inducción en Microsoft Project dirigida a miembros de equipos de trabajo.	Pendiente
R048	<i>Clima Laboral</i>	Divulgación sobre liderazgo, motivación y solución de conflictos a miembros de equipos de trabajo	Pendiente
R041	<i>Disponibilidad de Información</i>	Este riesgo por estar en un nivel aceptable, no requiere ninguna acción, se mantendrá en observación para identificar cualquier cambio oportunamente.	--

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

Dentro de los principales logros alcanzados por esta Oficina se encuentran:

- a) Mejora de la cultura de gestión de proyectos de TIC en la organización con el apoyo de Autoridades Superiores.
- b) Gestión de 51 proyectos y planes de trabajo de los cuales se cerraron con éxito 46, proporcionando a la institución los productos y servicios de TIC requeridos.
- c) Elaboración de una metodología de priorización de proyectos con el fin de brindar un instrumento que permita una priorización del conjunto de proyectos y planes de trabajo para la mejora de la racionalización y asignación de los recursos.
- d) Mejora de la metodología de administración de proyectos de TIC, para proveer una herramienta actualizada, mas adecuada a las necesidades de los equipos.
- e) Creación de un documento con las lecciones aprendidas en proyectos ejecutados que proveen a miembros de equipos de trabajo las experiencias en temas que impactan los proyectos que pueden ser aprovechadas para afrontar y gestionar situaciones similares que se pueden presentar en nuevos proyectos con una mejor preparación y elementos de juicio.
- f) Creación de un documento con los riesgos mas importantes que se han presentado e impactado la gestión de proyectos.
- g) Coordinación constante con las Unidades involucradas en los proyectos, lo cual mejora la comunicación y favorece la resolución de situaciones que se presenten en los proyectos.
- h) Ejecución de charlas en temas de administración de proyectos que proveen a los equipos de trabajo destrezas para la ejecución de proyectos.

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.

La Oficina de Administración de Proyectos pertenece a la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación (GTIC); por lo tanto, gestiona proyectos y planes de trabajo, referentes a tecnologías de información y comunicación, propios de las demás Unidades

adscritas a esta Gestión o bien que se realicen en conjunto con otras dependencias del INA, para brindar productos o servicios a nivel institucional. De los cuales se pueden destacar:

<i>Nombre del Proyecto/Plan de Trabajo</i>	<i>Descripción</i>	<i>Costo Contratación</i>	<i>Unidades Involucradas</i>	<i>Objetivo PEI Asociado</i>	<i>Avance</i>
Implementación de Sistema de Inscripción en Línea  UAP-USIT-01-2013	Implementar un sistema que facilite, a las personas que desean ingresar a estudiar en el INA, el proceso de inscripción y matrícula en línea a los cursos o programas que les ofrece la institución.	--	USU-USIT	Objetivo 4 Objetivo 11 Objetivo 12 Objetivo 16	Finalizado el plan piloto, en proceso de elaboración guía de operación del sistema.
Desarrollo del Sitio Oficial Web INA.  UAP-USEVI-01-2015	Implementar un "Sitio Web Oficial INA", considerando la usabilidad, accesibilidad y estándares web.	€150,000,000	USEVI	Objetivo 4 Objetivo 16	Adjudicado, en elaboración de contrato
Traslado del Centro de Datos Principal del INA  UAP-USIT-02-2015	Adquirir el hardware y software requerido; así como, el servicio de colocación, para trasladar el centro de datos principal del INA.	\$659,076.53 (Almacenamiento y Respaldo).  \$1,800,000.00 (Traslado y colocación del centro de datos principal a 4 años)	USIT	Objetivo 8 Objetivo 16	En proceso de pruebas de la solución
Implementación de Firma Digital en el INA  UAP-GTIC-03-2015	Implementar el uso de firma digital a nivel institucional, para el cumplimiento de la Directriz 067 MICITT H MEIC.	€32,000,000.00 (12,000,000 para certificados y 20,000,000 para servidor firma digital)	GTIC	Objetivo 4 Objetivo 6 Objetivo 16	En proceso pruebas de recepción documentos externos
Rediseño, Hospedaje y Administración del sitio web BuscoEmpleo  OAP-USU-01-2016	Comprende el desarrollo, administración y hospedaje del sitio web buscoempleo, dada la creciente demanda para mejorar la capacidad de respuesta a las personas usuarias.	--	USU/USIT	Objetivo 2 Objetivo 8 Objetivo 11 Objetivo 12 Objetivo 16	En espera de comunicación de Autoridades Superiores sobre decisiones relacionadas con este proyecto para la continuidad o cierre.
Sistema de Actas de Junta Directiva  OAP-STJD-02-2016	Adquirir por medio del Proceso Contratación Administrativa el desarrollo e implementación del sistema de actas, su hospedaje y administración, con el fin de agilizar los procesos realizados en la	€70,000,000.00 (Desarrollo) €139,200,000 (4 años de hospedaje)	STJD / USIT	Objetivo 6 Objetivo 8 Objetivo 16	En proceso de apertura de ofertas



	Junta Directiva y brindar información oportuna a los usuarios.				
Implementación del Sistema Financiero (SIF) OAP-URF-01-2017	Brindar mantenimiento al sistema de información que apoyará la gestión financiera institucional y el cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).	€374,000,000.00	URF/USIT	Objetivo 4	En aprobación de Plan de proyecto
Sistema de Información para el Registro de Indicadores Ambientales OAP-ACAL-PL-02-2016	Implementar un sistema para el registro de los resultados de indicadores ambientales del INA, que permita cumplir con el Reglamento para la Elaboración de Programas de Gestión Ambiental Institucional y apoyar la meta de la certificación del Sistema Gestión Ambiental ISO 14001.	--	ACAL/USIT	Objetivo 4 Objetivo 6 Objetivo 16	Detenido, en espera de contratación de horas por demanda, gestionada por la USIT.
Implementación de escritorios y aplicaciones virtualizadas en Pacífico Central OAP-URPC-PL-04-2016	Comprende la virtualización de equipos y aplicaciones ubicados en los laboratorios de cómputo de la red docente institucional, permitiendo optimizar el aprovechamiento de todos sus recursos.	\$82,104.00 anual (alquiler mensual \$6,842)	USST	Objetivo 4 Objetivo 8 Objetivo 12	En proceso de elaboración de contrato.
Relanzamiento del módulo del Service Desk OAP-USST-PL-01-2017	Realizar una actualización de la herramienta del Service Desk para mejoras en la interfaz de usuario, priorización y seguimiento de casos.	--	USST	Objetivo 4 Objetivo 11	En proceso de pruebas.
Clasificación de la Información OAP-GG-PL-03-2017	Crear guía de apoyo a las personas jefas de Unidades para clasificar la información para su debido acceso garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma, en cumplimiento a la recomendación #2 del informe 14-2016 de la Auditoría Interna.	--	USU-USIT	Objetivo 16	En proceso de revisión de documento de clasificación.
Certificados	Desarrollar el proceso de	--	USU	Objetivo 4	En proceso de

Digitales para servicios de capacitación y formación profesional en modalidad virtual  OAP-USU-PI-05-2017	generación de certificados digitales para servicios de capacitación y formación profesional en modalidad virtual para fortalecer los procesos técnicos administrativos de la institución en materia virtual que permita un mayor acceso de la población costarricense a dichos servicios.			Objetivo 16	desarrollo de aplicaciones
Contratación de un sistema y modelo de estudios de impacto para la UPYMEsbd	Implementar un Sistema de seguimiento y evaluación de los productos que indica la ley para el Sistema de Banca para el Desarrollo del INA.		UPYMEsbd/ USIT		En definición de carta constitutiva
Implementación Plataforma Virtual Apoyo a PYME.  UAP-GETIC-002-2011	Implementar la Plataforma Virtual de Apoyo a PYME que permita al INA mejorar los servicios relacionados con la población emprendedora y las PYME de Costa Rica.	\$180,000.00 Desarrollo de Plataforma \$131,184 (\$9,000.00 licenciamiento y \$61,092.00 hospedaje anual por 2 años)	UPYME - USEVI	Objetivo 4 Objetivo 11	Concluido
Sistema SINAFOR  UAP-GRSINAFOR-PR-001-2011	Mejorar la eficiencia operacional y la productividad en las Unidades adscritas a la Gestión Rectora del SINAFOR con el fin de obtener una ventaja estratégica por medio de los servicios que éstas brindan.	€96,000,000.00	Gestión SINAFOR	Objetivo 4	Concluido
Servicio de Enlaces de Comunicación WAN para el INA  UAP-USIT-02-2014	Implementar el servicio de enlaces de comunicación WAN en el INA, para mejorar la calidad del servicio de comunicación de las Unidades Regionales y Centros de Formación hacia la Sede Central.	€519,141,471.24  (€71,088,606.12 instalación + €448,052,865.12 costo servicio anual)  €1,863,300,066.60 (total 4 años)	USIT	Objetivo 8	Concluido
Implementación de servicios de capacitación y formación profesional  UAP-GR-PI-06-2013	Automatizar la liquidación de servicios de capacitación y formación profesional en el INA, mediante un módulo en el SEMS.	--	GR/USIT	Objetivo 4	Concluido

Implementación de telefonía IP  UAP-USIT-PI-14-2013	Implementar una plataforma telefónica de punta, para mejorar el servicio actual y prestar nuevos servicios de TIC, de calidad, con el objetivo de tener una solución de telefonía IP en la Sede Central.	€37,242,700.00	USIT	Objetivo 4 Objetivo 8	Concluido
Diseño, desarrollo, pruebas e implementación del Módulo de Actas para el SIAE  UAP-USIT-PL-10-2014	Desarrollar e implementar en el SIAE, un módulo de actas para el cumplimiento del acuerdo No.39 del Consejo Institucional de Ayudas Económicas.	--	USU/USIT	Objetivo 4 Objetivo 16	Concluido
Plan de Trabajo Implementación del Plan de Continuidad de TIC (PCTIC) en la USIT  UAP-USIT-PI-03-2015	Ejecución de las pruebas para comprobar el funcionamiento de los planes de acción definidos en el PCTIC, con el fin de reducir los riesgos identificados y que pueden afectar la continuidad de los servicios de TIC que brinda y soporta la USIT.	Interno	USIT	Objetivo 4 Objetivo 16	Concluido
Implementación de Productos Microsoft en la Plataforma Tecnológica del INA  UAP-USIT-PL-01-2015	Implementar una serie de productos licenciados Microsoft, para la prestación de servicios de TIC.	€198,000,000	USIT	Objetivo 4 Objetivo 8 Objetivo 11 Objetivo 12	Concluido
Contratación para Hospedaje y Administración del Centro Virtual de Formación del INA  OAP-USEVI-PL-01-2016	Análisis y ajustes a las especificaciones técnicas para la contratación de Servicios de Hospedaje y administración para la plataforma del Centro Virtual de Formación del INA; así como, el seguimiento de gestión del trámite.	€27,000,000.00 anuales	USEVI	Objetivo 11 Objetivo 12 Objetivo 16	Concluido
Implementación de herramienta de Gestión de Proyectos	Contar con una herramienta automatizada para la gestión de proyectos.	--	OAP	Objetivo 4	En ejecución pruebas para integración con Office 365

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

Los recursos financieros asignados a la OAP en el periodo correspondiente a este informe es el siguiente:

Año	Monto del Presupuesto	Porcentaje Ejecución
2014	87,193,177.00	81.14%
2015	73.064.856,00	91.71%
2016	74.320.012,00	86.33%
2017	96.981.122,00	90.22%
2018	87.752.047,00	0.33%

En general la ejecución presupuestaria en el periodo del 2014 al 2017 ha sido satisfactoria y se han cumplido las metas anuales propuestas, sin inconvenientes.

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.

Se requiere la asignación de una persona asistente administrativa que se encargue de las labores administrativas que actualmente están recargadas en las personas administradoras de proyectos y la jefatura. Asimismo, es conveniente contar con un profesional para atender proyectos y realizar procesos de investigaciones que permitan la mejora continua de la Oficina.

Es importante atender el problema de espacio físico para mantener un buen ambiente laboral y mejor resguardo de los activos institucionales.

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.

No se tienen disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República.


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 tienen disposiciones o recomendaciones emitidas por 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.

No se cuenta con recomendaciones de la Auditoría Interna pendientes de atender.

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.

<b>Nombre y Firma de la persona funcionaria:</b> <u>Patricia Vargas Muñoz</u> 
<b>Número de identificación:</b> <u>106390576</u>
cc: Unidad de Recursos Humanos <sup>1</sup>
Sucesor

<sup>1</sup> El Informe final de gestión se envía en formato físico y digital.

