

San José, 28 de setiembre del 2017
USST-129-2017

Señor Carlos Chacón Retana
Jefatura Unidad de Recursos Humanos

Asunto: Informe Final de Gestión.

Estimado Señor:

De acuerdo a lo indicado en el oficio URH-565-2017 adjunto el informe Final de Gestión correspondiente a las actividades desempeñadas como Jefatura de la Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos.

Quedo a sus órdenes para cualquier consulta.

Atentamente,

Ramón Vásquez Vásquez
Unidad de Servicio de Soporte Técnico
Instituto Nacional de Aprendizaje
Ext: 2210-6481

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: 28/09/2017
Nombre de la Persona Funcionaria: Ramón Vásquez Vásquez
Nombre del Puesto: Profesional de Apoyo 4
Unidad Ejecutora: Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos
Período de Gestión: Marzo 2017 a Setiembre 2017
Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos
Recibido por: _____ Firma _____
Fecha: _____ Sello

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

La Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos (USST) fue creada a partir del Estudio Técnico de la Reorganización Estructural Integral del INA de diciembre 2009.

Es la responsable de planificar, controlar y evaluar las actividades de prestación del soporte a los servicios tecnológicos institucionales. Administra los recursos técnicos y la gestión del conocimiento necesario para asegurar la atención oportuna y eficiente de los incidentes, las fallas y los requerimientos de atención –en general- por parte de los usuarios institucionales.

Además de realizar los trámites de adquisición y estudios técnicos relacionados con los procesos de bienes y servicios de TIC.

La USST está conformada por 2 áreas:

- Área de Adquisiciones de TIC.
- Área de Soporte Técnico.

Durante el período de Marzo a Setiembre del 2017, fui nombrado como Jefe de esta Unidad,

A continuación, se resume la labor sustantiva que se desarrolla en la Unidad 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 la Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos, realicé las siguientes labores:

- Dar seguimiento al cumplimiento del objetivo de calidad, establecido en un 96% de las solicitudes de servicio atendidas dentro del SLA.
- Reubicación de la Operadora de la Central Telefónica Institucional a la Unidad de Servicio al Usuario.
- Velar por la prestación de los servicios de soporte a los servicios tecnológicos, de conformidad con los acuerdos de servicio.
- Brindar la información oportuna y pertinente del estado de solución de los incidentes, solicitudes y requerimientos.
- Dar continuidad al Sistema de Gestión de Calidad, Valoración de Riesgos y Control Interno en los procesos propios de su ámbito de competencia.
- Garantizar el cumplimiento de leyes, normas y procedimientos que rigen el uso y aplicación de los servicios tecnológicos a nivel institucional y de las entidades que rigen la materia.
- Soporte a los laboratorios informáticos para estudiantes de los centros ejecutores.
- Revisión y reestructuración del Plan de trabajo “Relanzamiento del Módulo Service Desk.”, al encontrar que no tomaba en cuenta el proyecto GNSA, ni el apartado de Cambios.

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 asume la Jefatura de la USST con la responsabilidad de desarrollar las funciones para la cual fue creada, actualmente es 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.

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 van realizando dentro de los plazos establecidos.

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

- Creación de plantillas estandarizadas de acuerdo a los tipos de compra, cumplida en un 100%.
- Establecimiento de fechas para la recepción de avales, cumplida en un 100%.
- Especificaciones técnicas revisadas de equipo normado al menos dos veces al año, cumplida en un 100%.

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.

En los meses que han transcurrido del año 2017 se han emprendido las siguientes acciones:

- Se ha iniciado con la creación de plantillas estandarizadas por tipo de compra.
- Se ha solicitado un servidor para para instalar el Aranda en la Red Docente y llevar el control del inventario de los laboratorios.
- Se está trabajando en la posibilidad de sacar a concurso:

- a. “Contratación de servicios de mantenimiento correctivo para impresoras, proyectores multifuncionales y escáner.”
 - b. “Contratación de servicios de mantenimiento correctivo para microcomputadoras, microcomputadoras portátiles, todo en uno, estaciones de trabajo, microcomputadoras ultra portátiles y tablet.
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 la Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos se encuentran los siguientes:

- Traslado de la Central Telefónica Institucional a la Unidad de Servicio al Usuario.
- Continuidad del Plan de trabajos del Relanzamiento de la Suite de Aranda.

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.

Seguimiento al Plan de Trabajo “Actualización del Service Desk”, se trabajó en la inclusión y reestructuración de los estados definidos en el módulo de Cambios y además de apartado de la GTIC se da de la incorporación de GNSA en lo correspondiente al registro de casos, quedando a la fecha en la ejecución de pruebas y a la espera de la salida a producción en el mes de noviembre.

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

Durante mi gestión, se hace un uso eficiente del recurso financiero de acuerdo a las políticas financieras institucionales.

Se da seguimiento al contrato 43-2016: 2015LA-00007-01 “Contratación de servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico para la solución Aranda Service Desk”.

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, queda 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.

No se tuvieron disposiciones o recomendaciones por parte de la Auditoría Interna.

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.