



**Instituto
Nacional de
Aprendizaje**

Instituto Nacional de Aprendizaje
Unidad Servicios de Informática y Telemática
Extensiones: 6292/6707, Correo electrónico: informatica@ina.ac.cr

24 de febrero de 2020
USIT-044-2020

Señor
Gustavo Ramirez de La Peña.
Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.

Asunto: Entrega de Informe Fin de Gestión.

Estimado señor:

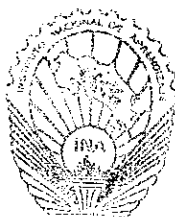
Adjunto encuentra el formulario FR URH PD 11, Informe de Fin de Gestión, según directrices No. D-1-2005-CO-DFOE emitidas por la Contraloría General de la Republica, aplicables a la institución, esto debido acogerme a mi derecho de jubilación, a partir del 01 de marzo 2020.

Sin más por el momento,

Atentamente.

Carlos Edo. Córdoba Camacho

Carlos Edo. Córdoba Camacho
Unidad de Servicios de Informática y Telemática.



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
Copia a (Unidad de Recursos Humanos): Carlos Arturo Rodriguez Araya
Fecha del Informe: 13/02/2020.
Nombre de la Persona Funcionaria: Carlos Edo. Córdoba Camacho
Nombre del Puesto: Profesional de Apoyo 4
Unidad Ejecutora: Unidad de Servicios de Informática y Telemática
Período de Gestión: 24/03/2017 al 28-02-2020
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.

Con relación al oficio URH-192.2017, lo dispuesto según la Ley de Control Interno inciso e) del artículo 12, así como lo dispuesto en la directriz emitida por la Contraloría General de la República, se da el Informe Final de Gestión de este servidor en el cargo jefe de la Unidad de Servicios de Informática y Telemática, de, como Profesional de Apoyo 4, para el periodo del 24 de marzo del 2017 al 28 de febrero del 2020.

El informe contiene las labores realizadas en el puesto anteriormente mencionado, incluye la gestión realizada tanto en el área administrativa como técnica.

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

Las labores realizadas como jefe de la Unidad de Servicios de Informática y Telemática son las siguientes:

- a. Supervisar el trabajo de las diferentes áreas de la unidad, así como supervisar administrativamente el trabajo de los funcionarios del proceso.
- b. Recomendar especificaciones técnicas para la compra de las diferentes tecnologías de información, servidores, equipos de cómputo, equipos de comunicación de redes de datos, software.
- c. Supervisión en Instalación de redes de datos, Supervisión del seguimiento de contratos de mantenimiento y servicio.
- d. Revisar y aprobar los procedimientos de operación básicos de los diferentes procesos que componen la unidad.
- e. Supervisar y participar en la resolución de todos por problemas que sucedan en el equipo de informática de la Unidad, particularmente de los servidores y de redes.
- f. Preparar el documento de propuesta para el presupuesto, investigar las nuevas tecnologías en el mercado de la telemática.
- g. Determinar los requerimientos para incluir del Plan operativo de la Unidad para determinación de requerimientos.
- h. Definir, según las necesidades de las redes y los servicios que se requieren, los estándares que se deben seguir para obtener los mayores beneficios para el INA.
- i. Reuniones con jefaturas de otras unidades para coordinación de los servicios que requieren.
- j. Creación del Plan Operativo Anual de cada área que componen el Proceso Infraestructura Tecnológica.
- k. Participación en la planificación del Plan Estratégico Institucional y de Tecnologías de Información.
- l. Planear y dar seguimiento a todos los proyectos relacionados con el Proceso Infraestructura Tecnológica.
- m. Asistir a los colaboradores en aspectos técnicos de sus labores diarias.
- n. Coordinar con proveedores de tecnologías de información para el proceso de compras institucionales.
- o. Realizar y aprobar el Compromiso de Resultados Individuales, según la directriz establecida por el Proceso de Desarrollo de Recursos Humanos.
- p. Realizar las gestiones correspondientes a fin de que todos los Centros de Formación Profesional del INA estén interconectadas a la red de datos institucional, tomando en consideración que cumplan con los requerimientos técnicos establecidos y realicen la solicitud respectiva.

- q. Gestionar la atención de los casos registrados mediante la herramienta de Service Desk. Tomar las acciones que correspondan para asegurar la atención y cumplimiento de los acuerdos de servicios para los casos asignados. Tomar las acciones respectivas para subsanar las eventuales desviaciones que se presenten en la atención de los casos asignados al PITEC, conforme el informe mensual de cumplimiento emitido por el POS.
 - r. Planificar, ejecutar y controlar los proyectos asignados a la unidad, conforme la metodología de administración de proyectos institucional y tomando las acciones que correspondan para asegurar la ejecución de lo planificado. Participar y asegurar la participación y cumplimiento del personal a cargo, conforme las funciones y tareas acordadas en los demás proyectos en los cuales se forme parte del equipo de trabajo.
 - s. Establecer un proceso formal para la implementación de cambios en el ambiente productivo de los sistemas de información, no permitiendo el acceso a los datos en producción por parte de los Analistas de Sistemas.
 - t. Gestionar de manera proactiva la ejecución del presupuesto correspondiente a la unidad.
 - u. Dar seguimiento y supervisar todos los contratos tramitados por la unidad.
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.
- Cambios en los procedimientos tanto internos, como los incorporados en el Sistema de Calidad.
 - Creación del Plan de Continuidad de Tecnologías de Información, según lo estipulado en las Normas de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la Republica.
 - Supervisar la implementación de nuevos servidores para el cambio por obsolescencia en el Centro de Datos Principal y Alterno de la Institución.
 - Supervisar la Implementación de la plataforma de servidores virtuales dentro del Centro de Datos Principal y alterno.
 - Supervisar la migración de todas las aplicaciones o sistemas y bases de datos institucionales.
 - Supervisar los mantenimientos, nuevos desarrollos de sistema y servicios que se implementaron.
 - Supervisar e investigar las nuevas tecnologías o plataformas implementadas Office 365.
 - Supervisar migración y cambio de los servidores de AD y servidores de Correo electrónico.
 - Supervisar el cambio del Centro de Datos institucional, así como el alterno.
 - Supervisión en el cambio de la pagina WEB institucional a nivel de integración con los diferentes servicios que brinda la unidad.

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.

- En cuanto al Control Interno, en la gestión del periodo de la unidad, se realizaron las valoraciones de riesgos, para los servicios que rinda la unidad y que son administrados por los diferentes procesos que la componen.
- Producto de este análisis técnico, se han identificado los diferentes factores de riesgo y su nivel, para lo cual se han tomado las medidas correctivas pertinentes que garanticen la operación normal del sistema de control interno.
- Realizando al principio de cada año la autoevaluación según lo indica el sistema de control interno con el fin de tomar las mejores decisiones para mitigar la materialización de un riesgo planteado.

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 las siguientes imágenes vemos un proceso de autoevaluación de Control Interno, realizado por la Unidad de Servicios de Informática y Telemática, este detalle corresponde a las acciones realizadas en el año 2019.

Seguimiento de las acciones para los Procesos de Control Interno

Fecha: 8/11/2019
Oficio: USIT-224-2019
Unidad: Unidad de Servicios de Informática y Telemática
Persona Encarg: Carlos Edo. Córdoba Camacho

Firma: _____

Proceso	Código	Descripción de la acción	Evidencia	Estado Propuesto	Observaciones o evidencia de cumplimiento
Autoevaluación	A02 - 1	Realizar al menos dos actividades para el fortalecimiento del clima laboral en la Unidad.	Cápsulas informativas.	Cumplida	Se adjuntan correos electrónicos mediante el cual se le envió a las personas funcionarias de la USIT las cápsulas informativas referente a "Fortalecimiento del clima laboral de la Unidad".
Autoevaluación	A02 - 3	Enviar al menos dos cápsulas informativas sobre aspectos relacionados con el Reglamento Autónomo de Servicios dirigidas a todo el personal de la USIT.	Cápsulas informativas y correos de envío.	Cumplida	Se adjuntan correos electrónicos mediante el cual se le envió a las personas funcionarias de la USIT las cápsulas informativas referente el "Reglamento Autónomo de Servicios del INA".
Autoevaluación	107 - 1	Completar la Matriz de Clasificación de la Información según el grado de sensibilidad y confiabilidad.	Matriz o formulario completo.	Cumplida	Se adjuntan USIT-140-2019 del 03/07/2019, mediante el cual se le envía el Señor Gustavo Ramírez de la Peña (Gestor de TIC) el FR GG 24 "Clasificación de la Información", correspondiente a la USIT.
Autoevaluación	107 - 2	Informar al personal de la USIT sobre los niveles de Clasificación de la Información para su debido manejo.	Correo electrónico, oficio o informe de reunión	Cumplida	Se adjuntan correo electrónico del 09/10/2019; mediante el cual se da a conocer a las personas funcionarias de la USIT, la matriz con la "Clasificación de la Información", para su debida utilización (en dicho correo se hace una breve explicación de la razón de ser de dicha matriz).

Proceso	Código	Descripción de la acción	Evidencia	Estado Propuesto	Observaciones o evidencia de cumplimiento
Autoevaluación	107 - 3 y 4	Definir los controles que garantizan razonablemente la disponibilidad y acceso a la información de manera oportuna por parte de los distintos usuarios, de acuerdo con los niveles de confidencialidad.	Informe de reunión, correo electrónico u oficio en el que se definen los controles a aplicar.	Cumplida	Se adjuntan "Hoja de asistencia" (FR ACAL 05) e "Informe de reunión" (FR ACAL 08) del 23/10/2019, con la definición de los controles que garantizan disponibilidad y acceso a la información.

VISTO BUENO SEGÚN CORRESPONDA:

GESTIÓN	PRESIDENCIA EJECUTIVA / GERENCIA GENERAL / SUBGERENCIA
Nombre: <u>Gustavo Ramírez de la Peña</u>	Nombre: _____
Firma: _____	Firma: _____
Fecha: _____	Fecha: _____

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

- Renovación total de todos los servidores en ambos Centros de Datos principal como alterno.
- Implementación total de la Plataforma de Office 365 para todos los funcionarios administrativos y docentes de la institución.

- Implementación del Proyecto de Comunicación de Redes LAN y WAN, institucional.
 - Implementación del Plan Piloto de Red inalámbrica en algunas de las Unidades Regional y Centros de Formación.
 - Realización de tramites de contratación para soporte y mantenimiento de los diferentes servicios que brinda la unidad.
 - Actualización de los sistemas operativos de la granja de Servidores Windows ubicados en ambos Centros de Datos.
 - Implementación de la Plataforma de Virtualización de servidores.
 - Implementación de servicios en la nube.
 - Afinamiento de la topología de Red LAN de la Sede Central, Regional Huetar Norte, Unidad Regional Oriental, Unidad Regional de Heredia.
 - Implementación de Enlaces de Internet en todos los Centros de Formación del INA.
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.
- Participación en Proyectos como:
 - Puesta en marcha del Proyecto de reingeniería del Sistema Financiero Contable de la institución.
 - Proyecto de rediseño de la Pagina Web del INA.
 - Proyecto de Implementación de la Red inalámbrica.
 - Proyecto del Sistema de actas de la Junta Directiva.
 - Proyecto del Sistema Nacional de Empleo.
8. **Administración de recursos financieros:** Asignados durante su gestión a la institución o a la Unidad, según corresponda.
- Los recursos financieros asignados fueron destinados al pago o cancelación mensual de facturas por concepto de servicios prestados por diferentes proveedores en aspectos de mantenimiento y soporte contratados por la unidad.
 - Cancelación de factura por concepto de repuestos y materiales en diferentes necesidades para la buena operación de los servicios que brinda la unidad y están administrados por el Proceso Infraestructura Tecnológica.
 - Pago de diferentes compras relacionadas a la actualización de la infraestructura tecnológica de la institución como cableado estructurado, equipos de comunicación, servidores, etc.
 - Todos estos recursos financieros fueron asignados con presupuesto interno de la institución.
 - Realización, aprobación de diferentes modificaciones presupuestarias tanto dentro de la GTIC como de diferentes unidades de la institución.
 - La ejecución del presupuesto en el periodo de gestión de la unidad fue aproximadamente de un 85%.

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.

- Solventar la falta de recurso humano en la unidad existe una sobrecarga de trabajo.
- Soluciona el problema de espacio físico en la unidad, el estado de afinamiento ocasiona que se den muchos inconvenientes entre las personas funcionarias.

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.

- El uso de la tecnología es de fundamental importancia para la innovación en los procesos de formación, por lo tanto, se deben realizar las inversiones en el momento oportuno.
- La capacitación al personal técnico y profesional es fundamental para el desarrollo de la unidad y para tener servicios de alta calidad.
- Mejora en el proceso de compras a nivel institucional existen muchos vacíos, funciones y actividades muy mal definidas en el proceso de compras institucional.
- Mejorar el uso de productos adquiridos por la institución, servicios que no son realmente aprovechados y que tienen mucho valor para 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.

No hay disposiciones que cumplir.

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.

Se realizó una consultoría por parte de un órgano externo, se recibieron las recomendaciones las cuales fueron enviadas a la Gerencia General, con el fin de que se giraran las ordenes correspondientes, pero no se ha tenido respuesta.

Se realizó por parte de DELOITTE, una consultoría en el sentido de aplicación de proceso de ITIL en la GTIC, se respondieron todas las recomendaciones sobre los procesos que fueron evaluados, esta pendiente aplicar cambios de mejora a estos procesos.

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

Todo lo relacionado a las Auditorías Internas están al día durante el periodo de gestión se realizaron varios estudios los cuales se le dio el debido proceso.

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:

Carlos Edo. Córdoba Camacho.

Carlos Edo. Córdoba Camacho

Número de identificación: 106100168

cc: Unidad de Recursos Humanos¹

Sucesor

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