



**Instituto  
Nacional de  
Aprendizaje**

**Instituto Nacional de Aprendizaje**  
**Unidad de Servicios de Informática y Telemática**  
**Proceso de Operación de Servicios**  
**Extensiones: 6292/6323, fax: 2210 6095**  
**Correo electrónico: INFORMATICA@INA.AC.CR**

28 de enero de 2021  
**USIT-POS-9-2021**

Señor  
José Arturo Castillo Sánchez  
Gestor de TIC

Estimado señor:

En cumplimiento de la normativa aplicable me permito adjuntar el Informe Final de Gestión, correspondiente periodo laboral del 16 de febrero de 2018 a la fecha, en el cual he estado nombrada como Encargada del Proceso de Operación de Servicios (POS).

Patricia Vargas Muñoz  
Encargada POS.

Ce. Norberth García Céspedes, Unidad Recurso Humanos.

Archivo.

### **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> José Arturo Castillo Sánchez
<b>Copia a (Unidad de Recursos Humanos):</b> Norberth García Céspedes
<b>Fecha del Informe:</b> 28/01/2021
<b>Nombre de la Persona Funcionaria:</b> Patricia Vargas Muñoz
<b>Nombre del Puesto:</b> Profesional de Apoyo 3
<b>Unidad Ejecutora:</b> Unidad de Servicios de Informática y Telemática
<b>Período de Gestión:</b> 16/02/2018 al 31/01/2021
<b>Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos</b>
<b>Recibido por:</b> _____ <b>Firma</b> _____
<b>Fecha:</b> _____ <b>Sello</b>

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

El presente informe se encuentra elaborado en cumplimiento de las leyes y normativa interna institucional, Directrices N° D1-2005-CO-DFOE, emitida por la Contraloría General de la República y la Ley N°8292, Ley General de Control Interno, según lo dispuesto en el Inciso E del Artículo 12.

El documento contiene un extracto sobre la gestión realizada por esta servidora como Encargada del Proceso de Operación de Servicios en el periodo comprendido entre el 16 de febrero de 2018 al 31 de enero de 2021.

El Proceso de Operación de Servicios (POS) pertenece a la Unidad de Informática y Telemática, por cuanto apoya los servicios brindados por la Plataforma Tecnológica para la continuidad del servicio, mediante el monitoreo y reporte de alertas de las operaciones de TIC. Así como, brindar información a los diferentes Unidades de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación (GTIC) para que se implementen acciones de mejora derivadas del análisis de información que genera el monitoreo.

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

La labor ejecutada en el Proceso de Operación de Servicio, durante el periodo que estuve como Encargada, corresponde a una gestión tanto en el ámbito administrativo como técnico, dentro de las funciones realizadas se encuentran:

- Asignar y supervisar las labores del personal del POS, estableciendo la forma de trabajo y realizando el seguimiento para la consecución de los objetivos y el buen desempeño operativo de los servicios prestados.
- Gestionar trámites de compra de bienes o servicios que ayudaran a optimizar la función del Proceso y brindar un mejor servicio.
- Elaborar y tramitar procedimientos y documentos internos aplicables a la labor sustantiva del Proceso.
- Monitorear la infraestructura tecnológica para velar por la operación eficiente y continuidad de los servicios de TIC.
- Proporcionar a las jefaturas de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación (GTIC) información sobre incidentes e interrupciones de los servicios TIC, mediante informes mensuales confeccionados con los datos registrados del monitoreo continuo de la plataforma tecnológica y los casos de servicios registrados en el Service Desk para la Unidad de Servicios de Informática y Telemática (USIT), como parte de la mejora continua de los procesos de la Gestión, que compete la evaluación del cumplimiento de los compromisos de atención de casos y disponibilidad de servicios a la población INA.
- Coordinar y participar en las actualizaciones al Plan de Continuidad de TIC (PCTIC), el cual proporciona los planes de acción para gestionar de manera óptima en tiempo y forma una situación crítica, reduciendo así los tiempos de recuperación para la continuidad del servicio.
- Coordinar el Comité de Cambios en la Plataforma Tecnológica y brindar el seguimiento a la aplicación de los cambios autorizados para la mejora continua del servicio.
- Administrar el catálogo de servicios de TIC para la inclusión, modificación e inactivación de los servicios considerando la definición de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y los Acuerdos de Nivel Operativo (OLA).
- Participación en la elaboración del nuevo catálogo de servicios y de los documentos internos que lo integran, a saber: requerimientos de nivel de servicio (SLR), acuerdos de nivel de servicio (SLA), acuerdos de nivel operativo (OLA) y catálogo de nivel de servicio.
- Monitorear el estado de los servicios de TIC; además de una coordinación oportuna de resolución de incidentes o requerimientos.
- Monitorear y controlar los vencimientos de los contratos relacionados con los servicios TIC, informando oportunamente a las jefaturas de la GTIC para que se tomen las decisiones y se realicen las acciones necesarias que permitan la operación normal de los servicios.
- Mantener informados a los usuarios, de forma oportuna, respecto a la prestación de servicios de TIC y eventuales interrupciones. (fallas, mantenimientos o disminución de calidad), por medio de comunicados a toda la población INA.

- Coordinar aspectos de monitoreo de red con personal de la empresa que brinda el servicio de enlaces WAN.

**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.

A nivel administrativo del Proceso se han realizado cambios en los procedimientos y documentos internos, que actualmente se encuentran en proceso de aprobación en el Sistema de Gestión de la Calidad.

A nivel del quehacer institucional, derivado del cambio de gobierno, el 01 de mayo de 2018, se definieron nuevos lineamientos que llevaran a la institución a una modernización; así como, un Plan Estratégico Institucional 2019-2025 donde se definen políticas y objetivos que permitan que los servicios de capacitación y formación profesional (SCFP) puedan satisfacer las necesidades del mercado laboral.

Por otra parte, la situación por el COVID 19, que se enfrenta a nivel mundial generó cambios sustanciales en la forma de trabajar de la institución, para continuar brindando los SCFP de forma eficiente y segura; la aplicación de la modalidad de teletrabajo para las personas funcionarias y los cursos virtuales para la población estudiantil, se convirtió en una parte esencial para la continuidad operativa de la institución.

**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 el año 2018 se realizó un estudio de mercado para la adquisición de un software de monitoreo de la plataforma de TI de forma automática para mejorar la labor del Proceso.

En el año 2019 se realizaron reuniones de concientización con los responsables de los servicios de TIC, con el propósito de dar a conocer a las personas funcionarias del Proceso de Operación de Servicios (POS) y del Proceso de Infraestructura Tecnológica (PITEC) las diferentes actividades que se realizan en cada una de las áreas del PITEC, para fomentar una mejor coordinación de actividades entre áreas y procesos que permitan brindar servicios más eficientes.

Asimismo, se realizó la revisión y actualización del Plan de Continuidad de TIC (PCTIC), con la participación de la Comisión General de Lineamientos, en la cual se evaluaron los riesgos de TIC relacionados con los procesos críticos del Plan de Continuidad del Negocio (PCN).

**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 el año 2019 se ingresa un nuevo control en la gestión de riesgos de la Unidad, el cual permite un monitoreo por medio de herramienta automatizada para anticipar fallas que puedan ocurrir en servidores, base de datos, equipos de red y demás componentes de la infraestructura tecnológica.

Se realizaron reuniones de coordinación y transferencia de conocimiento que permitieran al personal estar informado de las actividades desarrolladas en el Proceso y poder brindar apoyo en la ejecución de actividades cuando se requiera.

Se trabajo en conjunto con el PITEC las listas de chequeo para el correcto apagado y encendido de la plataforma, las cuales se aplican en los mantenimientos a la Plataforma de TIC.

**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 en este Proceso se encuentran:

- Se adquirió una herramienta de monitoreo automatizada, la cual permite supervisar la infraestructura de TI de forma eficiente, amigable y proactiva.
- Se envió a capacitación a los funcionarios del Proceso en el curso Monitoring Camp - San José 2019, impartido anualmente en diferentes países por la empresa fabricante de la herramienta adquirida, para la formación presencial, práctica y teórica necesaria para gestionar productivamente proyectos de monitorización en diferentes escenarios.
- Se actualizó el sistema de circuito cerrado de TV de la Unidad de Servicios de Informática y Telemática, adquiriendo un nuevo sistema administrador de video, cámaras externas con infrarrojo, cámaras internas para recepción y centro de datos sobre un campo de 360 grados de vista y mayor almacenamiento.
- Se implementó un seguimiento a los cambios aprobados por el Comité de Cambios.
- Se actualizaron los procedimientos de monitoreo y gestión de incidentes relacionados a los servicios de TIC y gestión de catálogo de servicios, documentos que se encuentran pendientes de aprobación y publicación en el sistema de calidad.
- Se obtuvo equipo con mayor capacidad para monitoreo.

**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.

En conjunto con la Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos se esta llevando a cabo el proyecto “Reestructuración de Interface de usuario Service Desk y actualización catálogo de servicio”, el cual inicio en el 2018 con la reestructuración de la interface de Aranda-Service Desk, al finalizar y contar con los servicios que presta la Gestión actualizados, se continuó con la definición de la información de los diferentes documentos que respaldan el catálogo de servicio, tales como: Requerimientos de nivel de servicios (SLR), acuerdos de nivel de servicios (SLA), acuerdos de nivel operativo (OLA) y el catálogo de servicios. Quedando pendientes la aprobación formal de estos y la publicación del catálogo.

Se realizó la gestión para la actualización de la herramienta automatizada de monitoreo y el soporte técnico, efectuándose el estudio de mercado, apertura de código, predigitación de solicitud de compra y su aprobación, quedando pendiente el resto del trámite para ejecutarse con el presupuesto del 2021. El servicio de soporte técnico es requerido para asegurar un servicio de monitoreo a la plataforma tecnológica continuo y la resolución de problemas técnicos que requieren un nivel especializado. Asimismo, es importante la actualización de las versiones para contar con nuevos servicios o requerimientos como parte de la mejora continua y el máximo aprovechamiento de la solución.

Se gestionó la compra para el mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de circuito cerrado de TV de la Unidad de Servicios de Informática y Telemática, realizándose el estudio de mercado, apertura de código, la predigitación de la solicitud de compra y su aprobación, se debe completar el trámite de compra con el presupuesto del 2021. Es importante contar

con el mantenimiento preventivo de las cámaras de seguridad y vigilancia para garantizar el correcto funcionamiento del sistema y promover una vida útil más extensa. De igual forma el mantenimiento correctivo es necesario para atender cualquier falla o problema que se presente en los equipos o software del sistema de seguridad y vigilancia, de modo que se asegure la disponibilidad del servicio.

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

La administración del presupuesto la realiza la Unidad de Servicios de Informática y Telemática.

- 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 contar con un espacio físico mas grande para acomodar el equipo asignado a las personas funcionarias del Proceso para la labor de monitoreo; asimismo, es conveniente la valoración de la asignación de presupuesto por parte de la Unidad, para la compra de un servidor para la instalación y configuración de la herramienta de monitoreo PRTG, que por recomendación del fabricante es necesario que este sea un servidor físico con ciertas características para el mejor aprovechamiento de la herramienta, en este momento, se encuentra instalada en un servidor virtual facilitado por el Proceso de Infraestructura Tecnológica. Asimismo, es recomendable que la USIT asigne presupuesto para la compra de pantallas de TV para el adecuado monitoreo de los diferentes servicios TIC.

- 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 para el Proceso de Operación de Servicios.

- 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 órgano de control externo para el Proceso de Operación de Servicios.

- 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 Auditoría pendientes de atender para el Proceso de Operación de Servicios.

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>  <hr/>
<b>Número de identificación: <u>106390576</u></b>
cc: Unidad de Recursos Humanos <sup>1</sup>
Sucesor

---

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