

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: Sra. Sofía Ramírez González
Copia a (Unidad de Recursos Humanos): Sra. Sandra Rodríguez Hidalgo
Fecha del Informe: 15 de febrero del 2022.
Nombre de la persona funcionaria: José A. Castillo Sánchez
Nombre del Puesto: Profesional de Apoyo 3 con recargo de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación (GTIC) Gerente Servicio Civil 1
Unidad Ejecutora: Gestión de Tecnología de Información y Comunicación.
Periodo de Gestión: 01 junio del 2020 al 28 febrero del 2022.
Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos:
Recibido por:
Firma:
Fecha:

1. Presentación.

En el siguiente espacio realice un resumen ejecutivo sobre el contenido del informe.

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley General de Control Interno No. 8292, la Directriz D-1- 2005-CO-DFOE y el Oficio 08540 de la Contraloría General de la República, me permito presentar el Informe Final de Gestión, correspondiente a mi desempeño laboral en el puesto de Gestor a.i. de Tecnologías de Información y Comunicación a partir del mes de junio del año 2020 y hasta el día de mi retiro, así como de mi responsabilidad llevada a cabo en el Proceso de Administración y Desarrollo de Sistemas de Información PADSÍ de la Unidad de Servicios de Informática y Telemática USIT desde el 16 de febrero de 1991.

El propósito de este informe consiste, en presentar un resumen ejecutivo de la gestión desplegada por mi persona tanto en la Gestión como en el Proceso indicado, y así dejar la reseña como último documento elaborado como funcionario activo, sobre el aporte que en conjunto con muchos compañeros y el apoyo de las Autoridades Superiores de esta administración (2018-2022) se llegó a desarrollar, en un mundo diferente de pandemia y de actividades disruptivas, que dieron la posibilidad que el INA como institución se renovara, desarrollara y aplicara toda su estrategia en post del aporte al país.

Reseña

En los años 80', la función Informática en el INA se constituía, como un apéndice de colaboración y apoyo técnico del área Financiera, esto en funciones de generación de reportes contables, cierres presupuestarios, estados financieros, impresión de estados de cuenta de patronos morosos, generación de relaciones de puesto, entre otros, en donde su ubicación, tanto física como presupuestaria se encontraba en la hoy Unidad de Recursos Financieros.

Finalizando los 80 e iniciando los 90, se promulgan leyes que individualizan e institucionalizan la función informática, y se crean los Departamentos de Informática, los cuales en la mayoría de los casos albergaban dos áreas, Operación de Funciones y Desarrollo de Sistemas, creándose igualmente en el INA.

En el año 1997 al INA lleva a cabo un proceso de transformación/reestructuración institucional, formalizándose el Departamento de Informática con tres Secciones a saber, Desarrollo de Sistemas, Operaciones y Base de Datos, siempre visualizada dentro ámbito del apoyo administrativo.

En los inicios de los años 2000, y dado el auge del Y2K, los Departamentos de Informática toman una importancia particular y relevante, lo cual lleva a que su tratamiento sea visualizado como un accionar estratégico, deja de llamarse Departamento y se les denomina Unidad, pasando con ello a ser la Unidad de Servicios de Informática y Telemática (USIT), y las Secciones se les denomina en el INA, Procesos, formándose el Proceso de Redes y Soporte Técnico y el Proceso de Administración y Desarrollo de Sistemas Institucionales.

Entre el 2006 y 2008 se crean las Gestiones, y es para el 2009 que la USIT deja de ser la figura máxima informática dentro de la estructura orgánica, y se crea la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación GTIC, se constituye la Unidad de Servicios Virtuales (USEVI) con dos Procesos, Transferencia y Operación de Servicios Virtuales y Proceso de Investigación y Desarrollo se unen las ramas de adquisición de tecnológica y soporte técnico, creándose la Unidad de Soporte y Servicios Tecnológicos (USST), y la USIT ya creada, queda a cargo del Proceso de Administración y Desarrollo

de Sistemas Institucionales, y se crean los Procesos de Infraestructura Tecnológica PITEC y Operación y Seguridad POS.

Entre el 2010 y 2013 se crea la Oficina de Proyectos, esto en respuesta de la adopción de las metodologías ITIL y COBIT para la función del desarrollo de proyectos institucionales, siendo a modo de Staff hacia la GTIC, estructura que hasta el día de elaboración del presente informe se mantiene, estando a las puertas de un cambio en la dinámica de estructura de puestos, nombre de puestos y manual.

Entre el 2019 e inicios del 2020, la GTIC entra en un proceso de ausencia de contratos formales básicos con las empresas Microsoft, Oracle y la no actualización del esquema de seguridad, lo cual genera procesos disciplinarios y suspensiones indefinidas, generándose un alto grado de incertidumbre a nivel institucional, siendo este factor el primer escollo al cual me enfrenté en mi gestión pero que a la postre, al mes de diciembre del 2021, todos los contratos se encuentran alineados en el tiempo, espacio y objetivos, y dentro de los lineamientos contractuales que le dan seguridad a la institución.

2. Resultados de la Gestión

Inicio las labores como analista de sistemas en el INA (1991), en donde se poseía un estudio de desarrollo de un sistema integral (Proyecto SIGINA), el cual abarcaba en sus primeras versiones desde cero, lo que hoy se sustenta como el Sistema de Recursos Humanos SIRH, el Sistema Recursos Financieros SIF y el Sistema de Recurso Materiales SIREMA, junto con el Sistema de Recursos Complementarios, conteniendo este último servicios como Transporte, Servicios Generales, Desarrollo de Recursos Humanos, etc., proyectos que fueron asignados al PADSÍ y entre el grupo de compañeros se inicia, lográndose abarcar todas las áreas referenciadas, pero además, ampliando a lo largo de 15 años, los sistemas de información que como herramienta posee la Institución al día de hoy, se desarrollaron sistemas para las áreas docentes, estudiantes y administrativas del sector sustancial de la Institución, (SEMS y SISER), áreas de control y supervisión SICOI, SICA, etc., la cual nos ha permitido llegar a lograr una cartera de proyecto de más de 25 sistemas de información en la herramienta en Oracle:



Así como parte integral de generar posibilidades de desarrollo, una cartera de sistemas en .Net:

- **Inscripción en Línea**
- **Sistema de Vigilancia Estratégica**
- **Sistema Nacional de Empleo**
- **Sistema de Banca para el Desarrollo**
- **Sistema de Administración de Entes Acreditados**
- **Sistema de Gestión de la Junta Directiva**
- **Sistema de Indicadores Ambientales**
- **Desarrollo de Cubos de Información**
- **Sistema de Inocuidad Alimentaria**
- **Sistema de Gestión Ganadero**
- **Sistema de Becas**

Con la aplicación de módulos de inteligencia de negocios mediante cubos tridimensionales de información por Gestión.

La GTIC la asumo por situaciones laborales particulares del Sr. Gustavo Ramírez de la Peña, titular del puesto, y a modo de recargo de funciones a 15 días que iniciara la Pandemia en el año 2020, en donde se debió adaptar, ajustar y modificar la dinámica informática de todos las Unidades y Procesos, para así permitirle a la Institución y a sus funcionarios, el desarrollo de sus actividades, y lo primordial, el servicio al alumnado, siendo la meta la continuidad de los servicios institucionales, tanto externos como internos.

Desde la Gestión se demarcaron actividades estratégicas y esenciales para alcanzar la continuidad deseada, mediante una estrategia de digitalización en fases, la cual se muestra:





Toda esta dinámica se complementa con la adquisición de Token's, ampliación de enlaces de comunicación para la adaptabilidad del teletrabajo, adquisición de robustez en el esquema de seguridad, ampliación del anillo de seguridad, puesta en marcha del System Center como herramienta de mayor eficiencia en la atención remota, transferencia de llamadas de la central a celulares personales de los funcionarios, el esfuerzo hecho por la Administración Superior para facilitar el préstamo de equipos a los estudiantes que lo necesitaran, así como, el cambio de estructura de trabajo que debió realizar la USEVI, trabajando de forma eficiente y eficaz en la transformación, adaptación y ajustes de los cursos presenciales a virtuales junto a los Núcleos especializados, y adicionalmente ayudando con cajas de herramienta para la ciudadanía, da como resultado las siguientes metas alcanzadas:

Unidad de Servicios de Informática y Telemática (USIT)

PADSI

- Agilización en desarrollo modular del SNE.
- **PASER PLUS y Empleabilidad.**
- **Módulo de Asignación de Equipo a Estudiantes** mediante el Sistema de Bienes e Inventarios.
- Sistema de Solicitudes de **Ayudas Económicas Web.**
- Sistema de **Manipulación de Alimentos y Curso Web.**
- Mejoras al **Sistema de Inscripción en Línea.**
- Sistema de **Vigilancia Estratégica.**

PI TEC

- Segmentación IP asignados para la **conexión por VPN.**
- **Reestructuración de los flujos** de comunicación de las Bases de Datos y correo.
- Implementación de **softphone** para la utilización de los software **Zoiper y 3CX** para **teletrabajo.**
- **Traslado de máquinas virtuales** de la Uruca a Codisa para eficientizar el tráfico en teletrabajo.
- **Migración masiva** de cuentas de correo a **Microsoft 365.**

POS/SEGTI

- Adquisición de la **nueva plataforma de seguridad** para gestionar los accesos para todos los funcionarios del INA en teletrabajo. (**Token / Forti Client**)
- **Ajustes en el Análisis y Verificación de Vulnerabilidades** sobre la plataforma tecnológica.

Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos (USST)

- Establecimiento del **System Center** para atención remota y mesa de ayuda de casos de soporte técnico a nivel Institucional.
- **Actualización de inventarios** de los laboratorios de TI de las Regionales con la colaboración de los ARIS.
- Investigación para establecer el licenciamiento de ADOBE a 3 años con una sola consola de administración modalidad ETLA.

Oficina Administración Proyectos (OAP)

- Seguimiento y control de proyectos y planes de trabajo de TI de forma virtual.
- Atención prioritaria de los proyectos: SNE, Becas, SIL, SBD.
- **Desarrollo del sistema** para implementación de **Metodología de Proyectos.**

PÁGINA WEB INA
 CAJAS DE HERRAMIENTAS Y PROTOCOLOS PARA LOS DIFERENTES SECTORES PRODUCTIVOS

SOLUCIONES INA ANTE EL COVID-19	SECTOR TURISMO	SECTOR SERVICIOS	SECTOR INDUSTRIA

Adicionalmente es importante mencionar, que dentro del contexto institucional producto de la pandemia, la GTIC coadyudo en la puesta en producción del Vacunatorio INA bajo la operación del Hospital México, de una forma ágil, pronta y oportuna, siendo esto un aporte más al momento que pasaba el país, y que hasta el día de hoy se le brinda soporte, infraestructura y telecomunicación.

Reitero lo indicado en el apartado anterior, referido a los contratos Microsoft, Oracle y Esquema de Seguridad, los cuales se encuentran alineados correctamente a las necesidades de ambas partes.

- 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.

La GTIC se ve impactada por dos eventos importantes, el primero, la situación laboral del Gestor en propiedad, lo cual trajo consigo y sobre la marcha, la ejecución de actividades correctivas, mejoras y cumplimientos efectivos relacionados a contratos y responsabilidades institucionales pendientes.

Por otro lado, los efectos y restricciones sanitarias de la pandemia nos llevan, a modificar los roles y ejecución de funciones y actividades informáticas a nivel institucional, así como a establecer una dinámica urgente de servicios no conceptualizados de continuidad.

Paralelo a dichos factores, se efectúan revisiones de documentos, reglamentos, manuales, recomendaciones, criterios solicitados y proceder de la Comisión Gerencial de Informática (CGI), tanto interna como externamente, los cuales son mejorados, presentados para su aprobación, y formalizados en su utilización en áreas comunes de acceso para las Jefaturas de Unidad, Proceso y la Auditoría de Sistemas, esta última para su consulta.

Se determina la necesidad de formalizar las Coordinaciones de las Unidades y Procesos, por medio de nombramientos con ascensos interinos, lo cual trajo una mayor formalización de los procesos y responsabilidades asociadas a cada cargo, así como la constitución de los equipos y grupos de trabajo en cada uno de ellos.

- 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.

El proceso de autoevaluación ha cumplido en su ejecución, con todos los requisitos administrativos y técnicos, así como en la atención y selección de los riesgos, sus medidas preventivas y acciones de aplicación, en donde vale indicar, que uno de los eventos considerados debilitadores de mayor peso del servicio que brinda la GTIC lo constituía, la no ocupación de los puestos bajo tipo de nombramiento formal, por parte de los Jefes de Unidad y Encargados de Proceso, lo cual se logró en el año 2021.

Así mismo, los procesos de votaciones y determinación de pesos de importancia e incidencia se lograron de forma participativa y formal, coadyuvando integralmente con esto, a una aceptación de criterios, posiciones y argumentos, llegándose a mejores conclusiones y de mayor aprovechamiento.

- 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.

El poder sustentar la línea jerárquica de mando en la GTIC, con nombramientos interinos con personal interno a la institución, bajo un mecanismo de promoción de puestos participativo y transparente, ordenado, con convocatorias, entrevistas y consultas documentadas, constituyéndose en el pilar para las etapas de trabajo subsiguientes.

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

Como se mencionó en el apartado 2, desde dos perspectivas y niveles de puesto, como Encargado del Proceso PADSÍ fue, el poder coadyuvar y dirigir el desarrollo de una plataforma de sistemas de información, la cual agrupa las diferentes funciones de la Institución a saber: docente, estudiantil, administrativo, servicios, investigación e instancias superiores, a lo cual debo adicionar, los servicios externos producto de la pandemia. Desde la GTIC, fue trabajar con la aplicación de acciones disruptivas que permitieran la continuidad a la Institución en su servicio externo, a los funcionarios ejecutar sus actividades y responsabilidades, y redefinir procesos y facilitar las tecnologías de información como un medio de primera línea en todos sus aspectos, sistemas de información, infraestructura, telecomunicaciones, disponibilidad y seguridad.

- 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.

Desde la visión de la Gestión, el proceso de continuidad de la institución ante la pandemia y la usabilidad de las tecnologías de información fue todo un reto, el cual aún se trabaja día con día mejorándolo.

Así mismo, en momentos en que el país más lo necesitaba, el INA y su administración superior, logró en tiempo record, la implementación y puesta en producción de un vacunatorio.

Todo lo anterior se logró al punto, de que la nueva forma de trabajo ya se toma como parte integral del vivir de los funcionarios del INA, en donde el camino de las decisiones tomada fue el correcto y se trabaja en mejorarlo día con día.

En cuanto a proyectos de desarrollo de sistemas desde el PADSÍ, todos y cada uno de los sistemas fueron relevantes y de mucho esfuerzo, entendimiento y apremio, particularmente los referentes a Formación Dual y la Agencia Nacional de Empleo, los cuales se crearon desde un flujo de procesos en una pizarra, todo en acompañamiento de las autoridades superiores, aspecto nunca visto, pero que a la postre da su nivel productivo, de aporte al país y usabilidad en los objetivos y cumplimiento de leyes, ambos en los cuales al día de hoy, diferentes equipos de trabajo mejoran dichas herramientas.

Pendiente de concluir:

Por las características del desarrollo de las tecnologías y el avance continuo al cual se enfrenta, todos los proyectos concluyen en su desarrollo e inician en el proceso de mantenimiento continuo, pero sistemas como el SIF en su nueva versión, la ANE en sus nuevas etapas, los ajustes y alineamientos del presupuesto del INA con relación a regla fiscal, no son temas considerados “pendientes”, sino sujetos a un trabajo de mejora continua.

Temas de mejores instalaciones físicas en sus puestos de trabajo en las diferentes Unidades de la GTIC, hasta cierto punto limitado por aspectos presupuestarios.

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

La administración de los recursos financieros en el lapso de mi gestión, estuvo acompañada por la pandemia, así como por problemas contractuales de suma importancia para la institución (Microsoft, Oracle y el Esquema de Seguridad), (ya solventados y superados), así como lineamientos gubernamentales de contención del gasto, regla fiscal, limitaciones de adquisición, y sobre todo diferencial cambiario, los cuales tienden a limitar el accionar de la GTIC, al ser una Gestión transversal en su apoyo institucional, en donde todos nuestros proyectos, servicios, iniciativas, etc. van destinados a todo el INA y no unilateralmente al consumo propio, por lo que la vigilancia de las finanzas día con día por medio de los asistentes de la GTIC y todas sus Unidades y Procesos, es fundamental, aspecto en el cual se trabaja en la actualidad.

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

A la fecha de elaboración del presente informe, todas las recomendaciones que han sido enviadas a esta Gestión han sido atendidas oportunamente, o en su defecto, por aspectos técnicos de las mismas, se han remitido o transferido a las dependencias o instancias correspondientes con la posición informática para la atención respectiva.

10. Como se logró lo que es hoy la GTIC (apartado agregado)

Las organizaciones viven y funcionan por las personas que las componen, y la GTIC en estos momentos no sería lo que es y no hubiera logrado lo que ha logrado, si no fuera por la calidad humana y técnica de cada uno de sus integrantes.

Desde que se llega a la Unidad Coordinadora GTIC, existe el deseo por parte de los compañeros Asesores, de colaborar, ayudar y a como dé lugar, hacer quedar bien nuestra función, recomendando y dando los consejos y opiniones más acordes a mil y una situaciones de mil y un tema que se trata en un día, y mucho más, cuando los temas son difíciles, delicados o sencillamente deben ser tratados con discrecionalidad de índole superior, a Gladys, Gustavo, Rosa y Andrea, mi gratitud y agradecimiento por enseñarme como se trabaja con Asistentes, al día, presionado, urgente pero con profesionalismo, cordialidad y aprecio al trabajo, mil gracias.

A los jefes de las Unidades, inmersos días con día en muchos temas a la vez, en decisiones y opiniones, determinantes para el caminar correcto de la Institución, que viven preocupados por el servicio, las metas y el presupuesto, muchas gracias por acompañarme en las discusiones, llegando profesionalmente siempre a un bien común y sobre todo, a un bien Institucional, todo el éxito del mundo, mis respetos y gratitud a Randall, Alejandra y Diego.

A los Encargados de Proceso, su esfuerzo siempre contra viento y marea permite ir culminando proyectos, avanzar, mejorar y modernizar la Institución, adaptándose al quehacer administrativo y docente e ir aprendiendo de las diferentes áreas, sea hoy de financiero y mañana de formación dual, nunca con un no como respuesta, siempre con la disposición y apertura. Obed, Randall, Ronald, Luis Gerardo y Luis Hanssel.

A los compañeros de cada Unidad y Proceso, mi agradecimiento y reconocimiento, el INA es una Institución grande porque grande son los que la conforman.

A la Administración Superior agradecerle el apoyo, la confianza y el espacio de diálogo que siempre se le dio a la GTIC y a mí personalmente, espacio y atención que en 34 años anteriores nunca se nos brindó.

Don Andrés, Doña Sofía, Doña Rocio y Don David, mi más sincero agradecimiento por la oportunidad brindada, por el reto y por permitirme estar y trabajar junto a ustedes, en momentos de la historia del país y del INA diferentes y disruptivos, en donde confiaron en mí, un gusto y un privilegio, siempre a sus órdenes, y que el camino les depare éxitos y un mejor mañana, los aprecio mucho.

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:

José Arturo Castillo Sánchez

Número de identificación: 1-0689-0137

cc: Unidad de Recursos Humanos¹

Sucesor

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