



**Departamento de Tecnologías de
Información y Comunicaciones**

Informe Final de Gestión

San José, lunes 14 de abril del 2008

Señor
Lic. Gerardo Hernández Granda
Jefe a.i. Departamento de Tecnologías
de Información y Comunicaciones

Estimado señor:

Por este medio y con fundamento en lo dispuesto en el artículo 12, inciso e) de la Ley General de Control Interno No. 8292, presento el siguiente Informe Final de Gestión, conforme a las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y divulgadas por el Área de Control Interno de la Dirección Ejecutiva en el brochure titulado “Informe Final de Gestión”.

1 Presentación:

Como Encargado del Área de Servicios de Información y Gestión, anteriormente Área de Soporte Técnico, desde el 3 de setiembre del 2001 hasta el 31 de marzo del 2008, he tenido la responsabilidad de administrar los recursos humanos e informáticos asignados a la atención de las necesidades de soporte técnico de todas las dependencias de la institución, la planificación de la renovación por obsolescencia o crecimiento de las necesidades de recursos informáticas institucionales, la actualización del Plan de Gestión de Recursos Informáticos, así como la revisión de las especificaciones contenidas en todo proceso de contratación para la adquisición de recursos informáticos, la revisión de los contratos para su adquisición, la realización de estudios de mercado para la actualización de especificaciones técnicas, la gestión de la reparación de aquellos recursos imprescindibles para la atención de los servicios de plataforma institucionales, la planificación de la adquisición de insumos y repuestos para mantener en operación aproximadamente un millar de microcomputadores



(incluyendo aquellos requeridos para la atención de Programas Electorales), la gestión y planificación de las giras de mantenimiento preventivo y correctivo a oficinas regionales, la fiscalización del contrato anual de Master Lex y del mantenimiento correctivo de las estaciones del Sistema de Tarjeta de Identidad de Menores (TIM), y reemplazar la plataforma tecnológica obsoleta para maximizar el aprovechamiento de los recursos informáticos y sustituir equipos para mejorar la atención del público a nivel nacional.

Presento este documento con los principales resultados de la gestión, estado de la evaluación del sistema de control interno, principales logros alcanzados, administración de los recursos financieros y sugerencias para la buena marcha de la unidad.

2 Resultados de la gestión:

2.1 Referencia sobre la labor sustantiva de la unidad a su cargo

Conforme al Manual de Procedimientos cumplimos con las siguientes funciones sustantivas:

Atención de las solicitudes de servicio técnico recibidas por medio telefónico o reporte escrito, alcanzando en enero del 2008 la cifra récord de 525 reportes de soporte técnico. Para la atención de esta función hemos contado con la colaboración de una oficinista, la señora Patricia Corrales a partir de diciembre del 2007) y de los siguientes seis Ingenieros y Técnicos de Soporte:

- Lic. Erick Madrigal, Profesional de Apoyo en propiedad.

Como único funcionario nombrado en plaza de profesional ha sido responsable de brindar el apoyo imprescindible para la función de administración del recurso humano y tecnológico, incluso durante periodos de vacaciones e incapacidad ha dirigido la operación del área. Además, su colaboración ha sido indispensable en la formulación de los planes operativos del área, especialmente en el establecimiento de las necesidades de repuestos, recursos informáticos, activos, herramientas, licencias de software, mobiliario, espacio físico

y recursos humanos. El Lic. Madrigal también ha sido el responsable de la actualización de las especificaciones para las contrataciones de los recursos informáticos aprobados para los planes operativos del 2008 y de planificar las giras de mantenimiento preventivo a oficinas regionales.

- Técnico Ricardo Pérez, Coordinador de Gestión en propiedad.

El señor Pérez fue elegido en un concurso externo promovido por la Jefatura del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, realizado por los Ingenieros de Soporte del Área de Servicios de Información y Gestión. El señor Pérez es un funcionario muy comprometido con la institución y de un empeño encomiable por la superación del área; es extremadamente meticuloso, característica que ha sido aprovechada como contraparte técnica para el personal de la empresa ABM S.A. y anteriormente CESA, para el mantenimiento de las estaciones de trabajo del Sistema de Tarjeta de Identidad de Menores; además por su capacidad para transmitir conocimientos su colaboración ha sido invaluable en el entrenamiento de los nuevos técnicos.

- Ing. Alejandra Venegas, Coordinadora de Gestión interina desde el 2004.

La Ing. Venegas fue elegida como resultado del último concurso realizado por los ingenieros y técnicos del área, interno para promover personal de otras dependencias con estudios en informática. La Ing. Venegas ha demostrado ser una funcionaria dedicada y de amplios conocimientos en Ingeniería de Sistemas y control de calidad, su colaboración ha sido fundamental en el desarrollo y prueba de sistemas de información, así como en el registro y control de licencias de software.

- Ing. Cynthia Miranda, Coordinadora de Gestión interina desde el 2005.

La Ing. Miranda es una funcionaria muy capacitada, con amplios conocimientos en los sistemas institucionales, especialmente en el Sistema de Cédulas de Identidad, donde ha demostrado habilidad y conocimientos para mantener estos equipos obsoletos por medio de su constante refaccionamiento, también por su apoyo al Encargado del Área en la recepción y revisión de equipos para la granja de cédulas.



- Ing. Luis Andrés Camacho, Coordinador de Gestión interino desde el 2006.

El Ing. Camacho es un profesional muy preparado y con una enorme disposición, deseoso de aprender, su espíritu de colaboración ha sido demostrada a través de la planificación de las giras de mantenimiento correctivo, la distribución de recursos informáticos y el seguimiento a los reportes y necesidades de las oficinas regionales, así como en la solución de cualquier problema, siempre dispuesto y con gran espíritu de compañerismo.

- Ing. Natalie Navarro, Coordinadora de Gestión interina desde el 2007.

La Ing. Navarro fue seleccionada por su amplia experiencia y por el trabajo realizado como técnica durante los Procesos Electorales, anteriormente se desempeñó con total éxito en el puesto de oficinista del área, su colaboración ha sido imprescindible durante los largos periodo en que no hemos contado con un oficinista capacitado, su dedicación ha permitido tener un control sobre garantías, equipos en reparación o para patrimonio, traspaso de equipos y apertura de reportes de solicitud de servicio técnico, así como en el inventario de repuestos, tarea que realiza en la actualidad para mantener el control de los mismos.

Actualización del Plan de Gestión de Recursos Informáticos, última versión realizada a febrero del del 2008. La investigación en internet y consulta a proveedores para actualizar las especificaciones de los recursos informáticos es constante durante la ejecución del proceso anual de contrataciones, también incorporamos en el Plan de Gestión varias especificaciones no contempladas aún y aprobadas en el Plan Operativo Anual. Para realizar esta tarea siempre se ha requerido de un Profesional de Gestión como ha sido solicitado en los dos últimos planes operativos.

Preparación de especificaciones técnicas no contenidas en el Plan de Gestión de Recursos Informáticos. Con frecuencia se requieren especificaciones para recursos no antes contratados, la cual se realiza con la colaboración de los Ingenieros y Técnicos del área a través de una Solicitud de Servicio Técnico.

Revisión de especificaciones de recursos informáticos contenidas en los carteles para contrataciones. Para la revisión de estas especificaciones se solicita la colaboración de uno o



varios de los Ingenieros de Soporte (dependiendo del tamaño), por medio de una Solicitud de Servicio Técnico.

Realización de estudios de mercado para actualizar especificaciones de equipo, último realizado en febrero 2008 para recursos a adquirir del POA2008. El primer estudio de mercado que incluyó los principales recursos informáticos que había adquirido el Tribunal, así como más de cien proveedores de tecnología, fue realizado por todo el personal del área a finales del 2004 con el fin de completar el primer Plan de Gestión de Recursos Informáticos 2005. A partir de esta experiencia la realización de los Estudios de Mercado han sido realizados por el Encargado de Área con la colaboración de los Ingenieros de Soporte (dependiendo del tamaño), por medio de una Solicitud de Servicio Técnico.

Revisión y análisis de ofertas presentadas por proveedores para la adjudicación de contrataciones. Dependiendo del tamaño de la contratación (Licitación Pública o Abreviada) y la cantidad de ofertas, se realiza con la colaboración de los Ingenieros de Soporte (dependiendo del tamaño), por medio de una Solicitud de Servicio Técnico.

Planificación y realización de giras de mantenimiento preventivo y correctivo a Oficinas Regionales. La realización de estas giras depende de tres factores: disponibilidad de vehículo y chofer (principalmente), viáticos e Ingenieros de Soporte Técnico. Con frecuencia son postergadas por la realización de Procesos Electorales o falta de presupuesto (en enero, febrero y diciembre de cada año). Para su planificación consideramos la visita de todas las oficinas regionales: un día para las que tienen tres o cuatro microcomputadores y dos días para las demás (principalmente las que están conectadas en línea y disponen de estación para el Sistema de Tarjeta de Identidad de Menores), “todos” los técnicos participan con la salvedad que se permite la selección de las regionales de su preferencia.

Actualización del reglamento para uso de equipo de cómputo. Para la realización de esta labor se requiere la colaboración de los Ingenieros y Técnicos de Soporte que tienen la experiencia con los usuarios y conocen las debilidades en la seguridad de los equipos. Informan al Encargado del Área cuando se requiere su actualización o modificación para



incorporar nuevas medidas de control.

Fiscalización y supervisión del uso de equipo de cómputo. Esta labor es realizada por Ingenieros y Técnicos de Soporte que visitan periódicamente cada una de las dependencias del Tribunal, informando al responsable las irregularidades y si fuese necesario al Encargado del Área para que informe y genere la correspondiente denuncia por escrito a la jefatura del Departamento de Tecnologías de Información.

El inventario de los recursos informáticos se encuentra distribuido de la siguiente forma: la información de activos en el Servidor de Soporte Técnico, los repuestos más urgentes la Ing. Natalie Navarro tiene el registro en Excel y las memorias y discos duros SATA le será entregado a la Lic. Ana Yanse Gutiérrez en forma electrónica una vez que sea actualizado, simultáneamente con la última versión del Plan de Gestión de Recursos Informáticos y las especificaciones.

En documento presentado a la Dirección Ejecutiva y a la Coordinación de Programas Electorales del 4 de abril del presente año, con copia al DTIC, se les informa que debido a mi nombramiento en la Auditoría Interna deben trasladar la función de órgano fiscalizador de las contrataciones indicadas, situación indicada por el señor Director Ejecutivo como responsabilidad del puesto de Encargado del Área de Servicios de Información Gestión, no de mi persona sino del que me sustituya. También fue comunicada la necesidad de trasladar la fiscalización del Contrato con MasterLex y con el Consorcio ABM – CR Soluciones para el mantenimiento de las estaciones TIM. Le informo que las facturas que estaban pendientes al día de hoy recibidas antes del primero de abril fueron visadas y tramitadas gracias a la colaboración del personal del área, con excepción de las portátiles recibidas de IPL S.A. por falta de número de licencias de Windows XP y las nueve estaciones del Sistema de Tarjeta de Identidad de Menores.

2.2 Cambios habidos en el entorno durante el periodo de gestión

La realización del referendo pasado afectó significativamente el desempeño del Área de Servicios de Información y Gestión, por no contar con recurso humano suficiente ni siquiera para las labores normales del área, ni con recursos de hardware para cumplir con las nuevas necesidades de la institución, teniendo que recurrir a equipo obsoleto y repuestos para reconstruir microcomputadores imprescindibles para tan significativa labor.

2.3 Estado de la autoevaluación del sistema de control interno

El resultado de la autoevaluación ha evidenciado la necesidad de reforzar las labores de seguimiento a la atención de las solicitudes de servicio técnico, así como asignar personal permanente a las funciones de gestión de los recursos informáticos y a las labores de fiscalización de las contrataciones.

2.4 Principales logros alcanzados

Para atender y solucionar las necesidades de soporte técnico, de las dependencias usuarias del Área de Servicios de Información y Gestión, fueron incluidos recursos informáticos y repuestos en el Plan Operativo Anual 2007, que permitieron solucionar un alto porcentaje, así como el acondicionamiento de equipos obsoletos para atender el referendo y la entrada en operación del nuevo Sistema Civil y Electoral. Sin embargo, por recortes en las cantidades originalmente solicitadas y en los activos solicitados fue imposible desechar por obsolescencia los equipos utilizados en el Proceso Electoral 2002, los cuales permanecerán en operación hasta disponer de equipos que los sustituyan.

Con respecto a los procesos de contratación logramos adquirir nuevas estaciones para el Sistema de Tarjeta de Identidad de Menores, así como equipos para Programas Electorales y otros recursos incluidos en los planes operativos de varias dependencias, imprescindibles para mejorar los puestos de atención al público y de sus unidades de apoyo en general.



El Área de Servicios de Información y Gestión logró conseguir el área física permanente imprescindible para mantener la continuidad de las funciones de soporte, situación que se presentaba cada vez que realizaban actividades en el auditorio, además que no brindaba las condiciones de seguridad que requiere el área de taller.

2.5 Administración de los recursos financieros

Como parte de nuestras funciones realizamos giras de mantenimiento correctivo con las cuales aprovechamos parcialmente los viáticos y horas extras, sin embargo, la falta de vehículos, en primera instancia, la falta de suficientes técnicos y la realización del referendo, afectaron la realización de las giras de mantenimiento preventivo.

2.6 Sugerencias

Para cumplir con los objetivos del área debe reforzarse el área con técnicos suficientes para llegar a diez, al menos uno por cada cien equipos instalados, es decir, no sólo recuperar los técnicos prestados a las Área de Infraestructura y Seguridad, sino contratar dos técnicos más para alcanzar el mínimo recomendado.

En vista que la Auxiliar de Operación asignada al área es insuficiente para atender las necesidades de atención a usuarios, reporte y control de equipos para reparación, así como para realizar otras labores propias del cargo como traspaso de activos, traslado a patrimonio y actualización del inventario de recursos informáticos, recomiendo su sustitución por un funcionario con estudios en computación o en mantenimiento de equipo de cómputo (Egresado de un Colegio Vocacional o Técnico Universitario) y con deseos de llegar a Técnico de Soporte. De no poder realizar lo anterior, recomiendo asignar un funcionario con las características descritas para realizar las funciones que no lleva a cabo la oficinista.

Para cumplir con los objetivos de los Procesos Electorales recomiendo que se contraten ocho técnicos para cumplir con las labores normales, para que los titulares atiendan las necesidades electorales o balancear el recurso humano para que algunos realicen giras mientras los otros atienden labores normales.



Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Informe Final de Gestión

Para alcanzar una mejor gestión y planificación de los recursos informáticos recomiendo nombrar a un Profesional de Gestión que conozca de las necesidades institucionales y de las plataformas instaladas, para mejorar y participar activamente en el desarrollo integral de soluciones informáticas.

Para mejorar la atención de las funciones de órgano fiscalizador recomiendo liberar al Encargado del Área de la atención telefónica directa a los Jefes de las Oficinas Regionales, tarea que usted decidió encomendar al Encargado del Área cuando eliminó la figura del Profesional de Apoyo responsable de la Coordinación de Atención a Oficinas Regionales, nombrando un Profesional de Apoyo para atender todo lo referente a reportes, recursos y giras a Oficinas Regionales.

3 Observaciones:

Debe anotarse que durante el periodo de gestión no fueron recibidas disposiciones por la Contraloría General de la República ni la Auditoría Interna que afectaran o referenciaran al Área de Servicios de Información y Gestión.

Atentamente,

Magister Arturo José Morales Soto
Encargado Área Servicios de Información y Gestión

c./ Encargado Área de Servicios de Información y Gestión
Lic. Ricardo Carías Mora, Jefe Departamento de Recursos Humanos
Webmaster DTIC