

**INSTITUTO NACIONAL DE FOMENTO COOPERATIVO**

**INFORME FINAL DE GESTIÓN  
COMO GERENTE INTERINO**

**DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN**

**Licda. Jenny González Garita**

**PERIODO**

**Diciembre 2022 a agosto 2023**



## 1. Presentación

### 1.1. Origen de este informe

- Oficio RES-DE-048-022 se generó recargo de funciones en la Gerencia de TIC para atender los procesos del departamento a partir del 01 de diciembre del 2022.
- Oficio RES-DE-003-2023 se informa ascenso por suplencia en la misma Gerencia en forma interina en a partir del 26 de enero 2023.
- Oficio RES-DE-009-2023 se informa a partir del 06 de marzo 2023 nombramiento de suplencia, y el cuál finalizó el día 04 de agosto del 2023.

Por lo anterior, y con fundamento en la Ley General de Control Interno en el artículo 12 *inciso e*), el cual indica: “Presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente o el órgano a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los entes y órganos competentes de la administración activa...”, se procede a detallar aspectos tratados durante el periodo de gestión en que se brindó seguimiento a las labores de la Gerencia del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.

Con base a las Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el *inciso e*) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno (D-1-2005-CO-DFOE), este informe “rinde cuentas, ..., sobre los resultados relevantes alcanzados, el estado de las principales actividades propias de sus funciones y el manejo de los recursos a su cargo”. Además, en cumplimiento de los destinatarios de este informe, el mismo será presentado a:

1. Dirección Ejecutiva, como “superior jerárquico”
2. Gerente del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación
3. Departamento de Desarrollo Humano, como “unidad institucional encargada de la gestión de recursos humanos”
4. Departamento de Comunicación e Imagen, como “unidad que administra, ..., la página WEB de la institución”

## 2. Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación

El departamento de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) se encuentra dentro del programa administrativo, *"en el que se enmarcan las funciones de las áreas de apoyo institucional"*<sup>1</sup>, y depende jerárquicamente de la Dirección Ejecutiva.

El objetivo del departamento es *"administrar, implementar, desarrollar y evolucionar soluciones tecnológicas y de comunicación, para apoyar y facilitar la ejecución de los procesos internos; a la vez que le permite al INFOCOOP prestar los servicios al Movimiento Cooperativo de manera eficiente y eficaz, bajo los conceptos de calidad, cobertura, cantidad y oportunidad.*

*Adicionalmente, maneja, mantiene y controla el equipo de cómputo y sistemas de información automatizados del Instituto, manteniendo actualizado el software y hardware requerido por el Instituto incluyendo el soporte.*

*Será responsabilidad de la Gerencia de esta área segregar a lo interno las funciones de análisis y diseño de sistemas, programación, operación del equipo, control de los datos..., a efecto de garantizar el adecuado control interno, garantizando a su vez una mayor eficiencia."*<sup>2</sup>

## 3. Cambios relevantes

### 3.1. Entrada en vigencia de la Ley General de Contratación Pública N° 9986 y su reglamento:

3.1.1. El departamento de TIC, administra procesos de contratación para bienes y servicios requeridos por la institución, además, de generar las especificaciones requeridas para nuevos procesos de contratación. Por lo que, se dio inicio en enero 2023 con el proceso de conocer la nueva ley, así como las disposiciones de la Proveeduría Institucional en los formularios y procesos correspondientes para atender los aspectos requeridos.

3.1.2. Por medio del departamento de Desarrollo Humano, 4 funcionarios del departamento de TI participaron en un curso virtual de la Ley General de Contratación Pública y su Reglamento, para conocer los principales cambios y su aplicación en el proceso de contratación de bienes y servicios.

<sup>1</sup> Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (2022), Plan Operativo Institucional 2023.  
<https://www.infocoop.go.cr/sites/default/files/2022-10/DES-208-2022%20POI%202023.pdf>

<sup>2</sup> Sistema Costarricense de Información Jurídica (2023), Reglamento Orgánico del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.  
[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=79720&nValor3=100930&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=79720&nValor3=100930&strTipM=TC)

**3.2.** Entrada en vigencia de la Ley Marco de Empleo Público N° 10159:

3.2.1. Con la entrada en vigencia de esta ley, y en relación con la definición a lo interno de la Institución del proceder con los concursos externos, desde el 26 de enero 2023 se realiza el pedimento de personal para sustituir la plaza de ejecutivo de Tecnologías de información, y a la fecha de finalización de la suplencia (04 de agosto 2023), no fue posible contar con el recurso solicitado. Esto generó como consecuencia, afectación en la atención de temas definidos como parte de las actividades del área de sistemas del departamento.

**4.** Aspectos por destacar al inicio de la gestión, periodo 2022/2023:

Los aspectos indicados a continuación son los que fueron tratados, conforme requerimientos de la gestión.

**4.1.** Seguimiento a procesos de Contratación Administrativa:

4.1.1. Existe un control de seguimiento departamental que sintetiza información general de las contrataciones adjudicadas con información de pagos realizados y fechas de finalización. Sin embargo, la misma no brinda seguimiento a procesos en SICOP pendientes de gestionar y el estado actual de cada contratación.

4.1.2. Se encontraban procesos de pago pendientes de gestionar en la plataforma SICOP para el presupuesto 2022.

4.1.3. Existían procesos de contratación en etapa de revisiones técnicas y proceso de subsanaciones gestionadas en el año 2022.

4.1.4. Contrataciones vencidas o próximas a vencer de servicios importantes para la Institución que requieren continuidad, como es el caso del tema de licenciamiento y el de las gestiones a realizar para dar finalización a la contratación, como el tema de equipos en arrendamiento.

**4.2.** Seguimiento a la meta departamental del Plan Operativo Institucional (POI)

4.2.1. No se evidencia información de los avances de las actividades para el cumplimiento de la meta del POI 2022 para realizar el proceso correspondiente de informes de fin de año.

4.2.2. No se cuentan insumos que definan los planes de acción para delimitar las actividades definidas en el POI 2023 para su gestión.

#### 4.3. Gestión Documental departamental

4.3.1. Con base a solicitudes de información emitidas por los departamentos, se observa que existen expedientes no conformados, correspondencia enviada o recibida que no se encuentran en los archivos del Departamento de TIC.

4.3.2. Otro aspecto evidenciado es no contar con el respaldo de la gestión de correspondencia enviada o recibida por correo electrónico de algunos oficios (estimado *entre los años 2018 y agosto 2022*) a nivel institucional.

#### 4.4. Herramienta automatizada de mesa de ayuda departamental

4.4.1. Se cuenta con una herramienta para la administración de solicitudes e incidentes reportados al Departamento de TIC, en donde se definen servicios que brinda el mismo. Esta herramienta es funcional, pero es utilizada de forma esporádica por algunos de los funcionarios del departamento de TIC.

#### 4.5. Activos institucionales tecnológicos

4.5.1. Existe el hábito por parte de otros departamentos de trasladar a la oficina del departamento de TIC todo equipo tecnológico que no es utilizado, aun cuando estos ya no son funcionales, ocasionando acumulación de los mismos (computadoras, cables, teléfonos, impresoras, fax, ups entre otros), aun cuando es responsabilidad de este departamento la administración de los activos institucionales.

### 5. Acciones generadas y aspectos a detallar al finalizar la gestión

#### 5.1. Seguimiento procesos a nivel de Contratación Administrativa

5.1.1. Diciembre 2022: se generaron las gestiones de pago correspondientes, según los trámites solicitados por las empresas contratadas y descargos presupuestarios.

5.1.2. De enero a agosto 2023: en la plataforma de compras públicas (SICOP), se gestionan en coordinación con los funcionarios de TIC, 22 solicitudes de recepción y 20 solicitudes de pago.

5.1.3. Junio 2023: se adjudicó una solicitud de contratación, la cual fue tramitada con el objeto contractual "*Suscripción de servicios para el uso de licencias de productividad ofimática de Microsoft Office 365*", número 2023LD-000002-0017200001.

5.1.4. Se finalizaron las gestiones para la adjudicación e inicio de ejecución de las siguientes contrataciones:

Número de Contratación	Descripción
2022CD-000049-0017200001	Soporte y mantenimiento preventivo y correctivo del sitio web principal del infocoop y de los sitios web conexos.
2022CD-000051-0017200001	Renovación Anual del Soporte Técnico de las Herramientas y Aplicaciones Tecnológicas ORACLE.
2022CD-000053-0017200001	Contratación para la compra computadoras Macbook Pro y computadoras portátiles tipo PC para los Departamentos de Comunicación e Imagen y EIVI.
2022CD-000055-0017200001	Contratación de una persona física o jurídica que brinde servicios de soporte y mantenimiento al software y hardware de los dispositivos de TI.

### 5.1.5. Procesos por finalización de Contrataciones

- 5.1.5.1. Contrataciones de arrendamiento: se brindó seguimiento a las contrataciones 2018CD-000062-0017200001 y 2017CD-000030-01 para gestionar la devolución de las cuarenta y seis computadoras. En coordinación con los funcionarios del departamento de TIC, se procedió con la recolección de los equipos, además de realizar la asignación de computadoras a los funcionarios para sus gestiones diarias. Estos equipos están en custodia del departamento de TIC y está pendiente definir por parte de la empresa la fecha de recolección de los equipos.
- 5.1.5.2. Contratación de servicios de licenciamiento de Microsoft Office: se realizaron las coordinaciones y gestiones respectivas para brindar continuidad al servicio de suscripción de Microsoft Office 365. El 14 de junio 2023, se inició la contratación 2023LD-000002-0017200001 para realizar el traslado del servicio y brindar el seguimiento según las pautas dispuestas por la Ley General de Contratación Pública y su Reglamento.
- 5.1.5.3. Se solicitó al área de Proveeduría el finiquito de las contrataciones 2019CD-000042 (TI-125-2023) y 2022CD-000053 (TI-120-2023).

5.1.6. En coordinación con los funcionarios de TIC, se dio seguimiento a las contrataciones vigentes para conocer su estado y generar las acciones respectivas.

Validando información en el sistema SICOP y archivos departamentales, y de acuerdo con lo indicado en el punto 4.1.1, se generó un mecanismo de control para seguimiento de las contrataciones, y trámites de solicitudes de recepción y de pago gestionadas en SICOP por las empresas contratadas, minimizando el riesgo en la gestión de pagos. El mecanismo es una herramienta en

formato Excel que contiene varias pestañas que interactúan, de forma que cuando un pago finaliza, actualiza los saldos de la contratación, así como la ejecución presupuestaria, información que permite seguimiento al POI 2023.

Esta información es un control cruzado con la ejecución presupuestaria que se revisa mensualmente para los informes respectivos.

## **5.2.** Registro y seguimiento de la meta departamental y actividades en el Plan Operativo Institucional (POI)

5.2.1. Se generó un archivo en formato Excel denominado "*Control Presupuesto POI 2023\_.xlsx*", con el objetivo de registrar y dar seguimiento al avance de la meta y actividades consignadas en el POI del departamento de TIC, así como al presupuesto asignado al mismo. Este archivo contiene pestañas para administrar la información del POI, contrataciones, pagos y el presupuesto total (incluidas las modificaciones presupuestarias que se realicen).

5.2.2. Se gestionó la asignación de actividades del POI asignando las acciones en los compromisos laborales de los funcionarios del departamento según metodología de Evaluación del Desempeño institucional, priorizando los temas a atender con base a la capacidad instalada.

5.2.3. A julio 2023, se tiene una ejecución presupuestaria de ₡135,570,519.66 y un avance de metas del 27%. En oficio TI-128-2023 se puede ver la información del informe al primer semestre 2023.

## **5.3.** Gestión Documental departamental

5.3.1. En coordinación con la Asistente Administrativa de TIC se actualizó información de correspondencia enviada y recibida en formato digital.

5.3.2. Se crearon carpetas digitales para el registro y almacenamiento de expedientes relacionados a los siguientes temas:

- ✓ Expediente Auditorias: Actualización de la información según la revisión generada para conocer el estado actual de las recomendaciones.
- ✓ Expediente CGR-SGP-2022004130
- ✓ Expediente Control Interno
- ✓ Expediente Custodia Equipos: documentos relacionados a la custodia de equipos que debe realizar TIC de funcionarios que han sido suspendidos.

- ✓ Expediente MICITT
- ✓ Expediente POI
- ✓ Expediente Proveedores de Servicio (ISP)

Se incluyó en cada uno la información que fue ubicada en el respectivo periodo.

5.3.3. El departamento de TIC, como integrante del Comité Gerencial de Tecnologías de Información y Comunicación y con función de secretario, en seguimiento y para brindar atención a este tema, se realizó el análisis del “Reglamento de Funcionamiento Comité Gerencial de Tecnologías de Información del INFOCOOP” para definir las pautas por atender, así como la revisión de las actas del año 2022 pendientes de aprobación, generando las respectivas observaciones por medio del TI-137-2023.

#### 5.4. Herramienta de Mesa de Ayuda Departamental

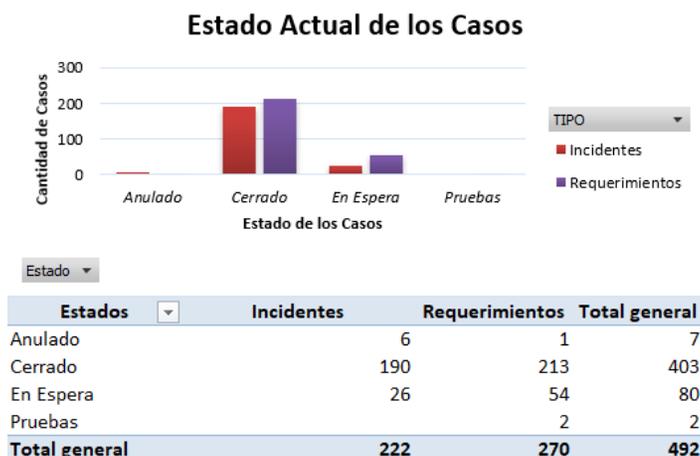
5.4.1. A partir de enero de 2023, se promovió el uso de la herramienta para que toda solicitud o incidente ingresada al departamento de TIC, sea registrada en la mesa de ayuda, para la correspondiente asignación y atención por parte de los funcionarios del departamento.

En la Figura 1, se observa la cantidad de casos que se encuentran registrados en la herramienta desde el año 2018 al 2023.



**Figura 1:** Casos registrados por año en la mesa de ayuda.  
Fuente: Mesa Ayuda TIC

Durante el periodo comprendido del 06 enero 2023 al 04 de agosto 2023, se registraron un total de 492 casos como se muestra en la *Figura 2*.



**Figura 2:** Casos 2023. Fuente: Mesa Ayuda TIC

El uso de la herramienta permitirá establecer indicadores asociados a incidentes y problemas, y en relación con los tiempos de atención y respuesta a las unidades usuarias, así como la valoración del servicio brindado por medio de una encuesta que se envía de forma automática a los usuarios, con ello generar procesos de mejora continua.

## **5.5.** Activos institucionales tecnológicos

**5.5.1.** En coordinación con los funcionarios de TIC, se generó el formulario llamado “FRM-INF-048 Valoración Activos TIC” que permite documentar la valoración del estado actual del activo tecnológico y en caso de no ser funcional, remitirse al departamento para las acciones correspondientes según proceso definido por el departamento de Administrativo Financiero para el traslado de los activos institucionales.

Se realizaron gestiones con el departamento de Administrativo Financiero por medio de correo electrónico para las coordinaciones correspondientes en este tema.

## 5.6. Informes institucionales

### 5.6.1. Control Interno

5.6.1.1. Con base al seguimiento y mejora a la gestión del departamento, en mención al componente "actividades de control" y lo detallado en TI-210-2022, en 2023, se han generado reuniones departamentales y se define la propuesta del proyecto denominado "Oficialización Institucional Mesa de Ayuda Departamento de TIC"

### 5.6.2. Evaluación del Desempeño

5.6.2.1. Acorde a la metodología para la gestión del desempeño, se emite el oficio TI-013-2023 para el periodo 2022, y los oficios TI-039-2023 y TI-122-2023 al periodo 2023.

### 5.6.3. Actividades del Plan Operativo Institucional:

5.6.3.1. Con base a la evaluación de las actividades departamentales, relacionadas al plan operativo institucional 2022, se tramitó el oficio TI-004-2023.

5.6.3.2. Para el periodo 2023 se ha generado mensualmente el seguimiento por medio de la matriz solicitada por el Departamento de Desarrollo Estratégico y en el oficio TI-128-2023 se brindó el informe semestral donde se indican los avances para el presente año.

### 5.6.4. Gestión de Riesgos:

5.6.4.1. Se realizó con base a la metodología institucional el análisis de riesgos departamentales para el proceso de mejora correspondiente, informado por medio del TI-132-2023.

## 5.7. Taller en Firma Digital Certificada

5.7.1. En coordinación con el Departamento de Desarrollo Humano, y según solicitud realizada por la Subdirección Ejecutiva, los funcionarios del Departamento de TIC brindaron de forma virtual a toda la institución, un taller para conocer la forma de validar la firma digital y el uso del aplicativo llamado GAUDI del Banco Central de Costa Rica (BCCR).

Este taller se realizó en los meses de mayo y junio, con la participación de 95 funcionarios (ver informe en TI-118-2023).

**6. Temas relevantes a los que se le debe brindar continuidad**

**6.1. Seguimiento a contrataciones activas, se resaltan las siguientes:**

<b>Número</b>	<b>Descripción</b>	<b>Estado</b>
2017CD-000030-01	Arrendamiento de equipo de cómputo	Seguimiento a la entrega de los equipos arrendados y seguimiento al oficio TI-127-2023.
2018CD-000062-0017200001	Arrendamiento de equipo de cómputo	Seguimiento a la entrega de los equipos arrendados.
2019CD-000068-0017200001	Arrendamiento de equipo de cómputo	Seguimiento a las acciones que deben realizarse para cumplir con la entrega de los equipos cuando se dé la fecha de vencimiento de la contratación.
2021CD-000063-0017200001	Renovación del servicio por uso de licencias de productividad ofimática office 365, servicio de correo y almacenamiento en la nube	Periodo 2021/2022, Continuar con el proceso del finiquito de los servicios.
2022CD-000049-0017200001	Soporte y mantenimiento preventivo y correctivo del sitio web principal del INFOCOOP y de los sitios web conexos.	Brindar acompañamiento a los funcionarios de TIC para el proceso que se está llevando en coordinación con la empresa, en relación con el sitio web institucional.

**6.2. Dar seguimiento a la formalización del proyecto “Oficialización Institucional Mesa de Ayuda Departamento de TIC”.**

**6.3. Seguimiento a las actividades para el cumplimiento de la meta departamental del POI 2023 y las acciones correspondientes a nivel presupuestario.**

Para dar seguimiento a aspectos en relación con el apartado anterior gestionados durante el periodo del 01/12/2022 al 04/08/2023, se ha remitido a la Gerencia de TIC mediante correo electrónico, para su conocimiento y control, los archivos, controles e información relevante al estado actual de las gestiones realizadas y que deben continuar el respectivo seguimiento.

**7. Estado actual recomendaciones de la Auditoría Interna**

**7.1.** Se brindó atención a los oficios AI 055-2023 (TI-043-2023 y TI-068-2023), AI 087-2023, AI -141-2023

**7.2.** Se brindó atención al oficio AI 053-2023, correspondiente al “*Seguimiento a implementación de recomendaciones*”, comprende el periodo del 2018 al primer semestre 2023. Se registra en el sistema integrado de la Auditoría Interna (Argos) la información de seguimiento respectiva para cada recomendación.

Además, se generó la herramienta en formato Excel denominada “Seguimiento CI-AI-JD.xls”, en la pestaña “Recomendaciones” se detallan todas las recomendaciones generadas por la Auditoría Interna y Externa entre el año 2018 al 2023, y que están pendientes de gestionar por parte del Departamento de TIC, y se relacionan los documentos de referencia y su estado actual.

**8. Gestión de Equipos (inventario y custodia de equipos)**

A continuación, se detallan los activos y equipos para la custodia y gestiones respectivas por parte de la Gerencia de TIC

**8.1. Equipo Institucional**

<b>Cantidad</b>	<b>Equipo</b>	<b>Placa</b>	<b>Observaciones</b>
5	Memorias USB	No Aplica	Adquiridas según solicitud TI-106-2023. Ubicado en la oficina de la Gerencia
1	Proyector Marca NEC	00581	Ubicado en la oficina de la Gerencia
1	Teléfono IP Alcatel-Lucent	00573	Ubicado en la oficina de la Gerencia
1	Computadora Portátil Marca HP ProBook SN #5CD119D8YM	00267	Cuenta con cargador modelo DL65195333
1	MacBook Pro Serial CO2RN22TFVH8	Sin Placa	Cuenta con cargador modelo A1435
4	Teclados	No Aplica	Relacionados a la contratación 2022CD-000053-0017200001 Ubicado en la oficina de la Gerencia

Cantidad	Equipo	Placa	Observaciones
14	Unidades lectoras DVD/RW marca LITEON		<i>Pendiente:</i> Debe definirse si las mismas corresponden a la contratación de arrendamiento que está próxima a vencer 2019CD-000068-0017200001 Ubicado en la oficina de la Gerencia
	Llaves Oficina		Se hace entrega de la llave de la puerta de la oficina de la Gerencia y las llaves de los muebles correspondientes

### 8.2. *Equipo adquirido mediante contrataciones*

Este equipo se encuentra ubicado en el Departamento de TIC

CANTIDAD	DETALLE	CONTRATACIÓN
22	Computadoras Portátil	2017CD-000030
17	Adaptadores	2017CD-000030
12	Unidades lectoras DVD/RW	2017CD-000030
14	Mouse inalámbricos	2017CD-000030
6	Computadoras Portátil	2018CD-000062
18	Computadoras Escritorio	2018CD-000062
18	Monitores	2018CD-000062
13	Mouse	2018CD-000062
13	Teclado	2018CD-000062
13	Adaptadores	2018CD-000062
2	Lector DVD	2018CD-000062
8	Computadoras Portátil	2019CD-000068-0017200001

**Licda. Jenny González Garita.**