

2017



Nombre del funcionario: **Fernando Quesada Díaz**

Puesto: Encargado de Servicios de Soporte y Comunicaciones.

Dependencia: Tecnologías de Información y Comunicación.

Periodo a reportar del: 18 -06-2012 al 17-02-2017

INFORME FIN DE GESTIÓN

Conforme a lo establecido en artículo 12 de la Ley General de Control Interno y lo establecido por las Normas de control interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE, directriz D-1-2005-CO-DFOE emitidas por la Contraloría General de la República.

1. Principales logros alcanzados (de conformidad con el plan institucional)

1. Liderar exitosamente un equipo de trabajo de técnicos en radiocomunicaciones y soporte, con el claro objetivo de satisfacer las necesidades de la organización acorde con la normativa y la promoción de los principios de la cultura organizacional.
2. Especialización del personal, gracias a capacitaciones, cursos, retroalimentación de experiencias e investigación se logró equiparar el conocimiento de todos los técnicos.
3. Aprovechamiento máximo de todos los equipos tecnológicos entregados y asignados por Tecnologías de la Información y Comunicación a toda la organización. Esto se logró brindando un correcto mantenimiento correctivo y preventivo, que nos permitió sobrepasar la vida útil de muchos equipos que actualmente se siguen utilizando.
4. Mejoramiento continuo de las comunicaciones digitales a nivel nacional, gracias a la unificación de conocimientos y estandarización de trabajos técnicos en búsqueda de la mejora en la calidad del servicio de comunicación radial.
5. Se logró brindar asesoría esencial de radiocomunicaciones, a diferentes instituciones que solicitaron reuniones para iniciar sus proyectos basados en nuestra experiencia.
6. Recuperación de la plataforma de radiocomunicación del Instituto Nacional de Seguros, se brindó el servicio técnico necesario para recuperar las comunicaciones que estaban en un 0% y pasaron a un 100%, esto se evidencia debido a que en el inicio de nuestra intervención las condiciones en el INS eran nulas y aplicando todos nuestros conocimientos y mucho esfuerzo logramos llevar las comunicaciones al 100%, y actualmente nos encontramos brindado mantenimiento preventivo y colaborando para hacer crecer la plataforma.



2. Estado actual de los proyectos más relevantes.

1. Establecimiento de una red IP, con el objetivo de mejorar las comunicaciones que crecen en cantidad de datos. Esta iniciativa ya se encuentra en una etapa de pruebas, su objetivo es lograr un tránsito de datos digitales de radiofrecuencias que permitan una comunicación más clara y fluida, utilizando antenas de micro ondas que permiten transmitir datos sin depender de terceros. Es importante tener claro que actualmente no existe un proveedor de este servicio por lo cual los Radiotécnicos están en el proceso de estudio, con esto también se logrará realizar el monitoreo del estado de la repetidoras y se logrará reducir el tiempo en el que se encuentren fuera de servicio los puestos de repetición por diferentes fallos que podríamos diagnosticar mediante alertas en el taller. Este proyecto será administrado por Servicios Especializados, por formar parte de la red de comunicación institucional, por lo cual se debe de trabajar en conjunto con esta área.
2. Mantenimiento preventivo y correctivo de puestos de comunicación, esta labor es primordial para prevenir problemas de comunicación y se debe de realizar todo el año, debido a que nunca va a concluir, es muy importante tomar en cuenta las épocas del año debido a que los mantenimientos correctivos más importantes deben de realizarse en época seca.
3. Estar al pendiente de la adquisición del sistema de inventario de equipos de cómputo y disponer de toda la colaboración necesaria, debido a la participación de esta área en la entrega constante de equipos de cómputo de forma constante.
4. Dotar de una adecuada infraestructura física de cableado estructurado en los edificios del Cuerpo de Bomberos. Esto se ha venido desarrollando desde hace unos 3 años, su objetivo es proveer una red de datos que permita la comunicación de equipos telefónicos y datos. Para esto se debe de apoyar en la Licitación Abreviada 701411 vigente, es responsabilidad del encargado de esta área, evitar instalaciones improvisadas en cualquier edificio del Cuerpo de Bomberos.

3. *Estado actual de todos los procesos bajo su responsabilidad.*

1. Contratación: lista el primer semestre.
2. Seguimiento de contratos, facturación, KPI, inspecciones: en proceso.
3. Asignación de Suatts: existen pendientes con sus respectivas anotaciones.
4. Mantenimientos de puestos de comunicación: en proceso.
5. Recomendaciones de Auditoría: atendidas.
6. Facturación: al día.
7. Convenio con el INS: atendidas todas las solicitudes y la plataforma estable.
8. Activos para desecho: pendiente de asignación de fecha para reanudar este proceso por parte de Servicios Generales.

4. *Estado de autoevaluación del sistema de control interno.*

El sistema de control interno nos somete a revisiones y seguimientos periódicos, los cuales se han acatado de la mejor forma posible, apoyándonos en las herramientas con las que contamos.

Por lo cual a este momento no tenemos pendientes.



5. *Informe del inventario de activos bajo su responsabilidad.*

Placa de bomberos	Descripción del activo
000442	Radio Portátil
020537	Radio Portátil
017612	Radio Portátil
1408	Teléfono IP
20158	Monitor



6. *Sugerencias para la buena marcha de la institución, de la unidad o del departamento.*

1. Nuestro activo más importante es el Recurso Humano, si damos lo mejor de nosotros a nuestros compañeros ellos darán lo mejor a los usuarios, procurando un mejoramiento continuo.
2. Nos debemos a una institución con valores muy altos, por los cual nuestra dedicación debe ser máxima, comprendiendo y siendo parte del clima organizacional.
3. Brindar la solución más pronta a las necesidades de OCO, es nuestra obligación, debido a que las comunicaciones son el servicio más sensible que brinda TIC, por lo cual siempre hay que estar pendiente de OCO 24/7, asegurando la continuidad de la plataforma de comunicaciones radiales.
4. Promover la investigación de todas nuestras actividades es esencial para el crecimiento de la unidad, no existen cursos dirigidos para servicios de soporte o radiocomunicación, investigar y compartir el conocimiento entre todos es la clave del éxito en brindar un mejor servicio.
5. Brindar comunicación en todos los niveles es primordial para este puesto, debido a que un encargado es el canal entre las jefaturas, los técnicos y viceversa.
6. Portar con Abnegación Honor y disciplina el uniforme, tanto dentro como fuera de la institución, con un claro sentido de servicio y humildad.
7. Aprender constantemente sobre la gestión pública, debido a la gran responsabilidad que reviste este puesto.
8. Preguntar en caso de duda y tomar decisiones asertivas.
9. Estar muy pendientes de las radiocomunicaciones y de los trabajos por entregar, los radiotécnicos tienen mucha experiencia, la cual se debe aprovechar.
10. Realizar reuniones de área, para definir agendas de trabajo y analizar casos específicos.
11. El soporte técnico y la radiocomunicación deben ser brindados con el mejor servicio al cliente, por lo cual se debe estar vigilante de cualquier inconveniente y profesar este servicio con el ejemplo.
12. Vigilar de cerca los contratos, con todos los aspectos administrativos es primordial, para la mejor ejecución del presupuesto asignado.
13. Identificar las necesidades de software y hardware, para satisfacer los requerimientos presentes y futuros.



7. *Cambios ocurridos en el entorno durante el periodo de su gestión.*

1. La fusión de Soporte técnico y radiocomunicaciones.
2. Atención de averías a través del Suatt.
3. Administración del Convenio de INS Bomberos.
4. La integración de Mesa de ayuda.
5. La separación de Mesa de ayuda.

8. *Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la Unidad, al menos durante el último año.*

1. Acatamientos de sugerencias e indicaciones de los compañeros de control interno.
2. Consultas de procedimientos y de cómo accionar.
3. Informar a todos los técnicos sobre la importancia del control interno en nuestra organización y la importancia de nuestros procedimientos para el desempeño correcto de nuestras acciones.
4. Analizar siempre todos los trabajos realizados, determinando en cada uno de ellos una correcta ejecución y cumpliendo las disposiciones de control interno.



9. *Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.*

1. Referente a las compras directas de accesorios, herramientas y activos, puedo indicar que siempre se buscaron los mejores precios del mercado aunque el monto fuese bajo. También la calidad de los productos fue relevante y las cantidades requeridas, con esto puedo resumir que se adquirió siempre lo necesario, con las mejores características para optimizar su uso y lograr un máximo aprovechamiento, para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.
2. Referente a las licitaciones abreviadas, siempre se estudiaron bien todas las características de los equipos para obtener el mejor valor sobre la inversión.



10. *Observaciones sobre otros asuntos de actualidad.*

1. Mejorar las comunicaciones en el Valle Central, a través de comunicación vía IP, debido a que por la carga de datos creciente, las comunicaciones podrían verse afectadas en un futuro cercano.
2. Analizar y crear un canal de despacho para el Valle Central con sus respectivos canales de atención de emergencia, debido a la gran cantidad de información que se transmite de todos los usuarios. Para esto se deben considerar todas las posibilidades y las respectivas autorizaciones de la Jefatura de TIC y de Operaciones antes de iniciar y además se debe haber atendido primero el punto número uno.
3. Restablecer el contacto con el INA, para plantear cursos técnicos con los contenidos apropiados dirigidos a los técnicos de radiocomunicación.

11. *Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República, la Auditoría Interna o algún otro órgano de control externo.*

Durante mi gestión no se me giraron acatamientos de la Contraloría General de la República, la Auditoría Interna o algún otro órgano de control externo.