

Señor
Luis Miranda Muñoz
Sub Director General de Aviación Civil
Presente

Asunto: INFORME DE CIERRE DE GESTION DE LABORES LIC. LUIS E. VILLALOBOS G. EN EL PUESTO DE JEFATURA DE LA UNIDAD DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN

Estimado señor:

El objetivo del presente documento es el informar a la alta gerencia del estado en que se esta entregando la Unidad de Tecnologías de Información, correspondiente al periodo de tiempo correspondiente que mi persona fungió en el puesto de jefatura de TI, del 16 de Setiembre del 2022 al 28 de febrero 2023 para un total de 5 meses y medio.

Actividades realizadas:

1. Durante la gestión se promovió el dialogo con los miembros de la Unidad, con el fin de generar un ambiente de trabajo en equipo en la Unidad.
2. Se tomo nota de lo expuesto por los compañeros con el fin de solventar todas aquellas posibles situaciones que demandaran mayor atención en especial, en especial, se le dio prioridad al tema del nuevo DATACENTER, y a las prórrogas de las contrataciones vigentes, así como el inicio de nuevas contrataciones necesarias para la DGAC.
3. Se dio seguimiento al tema del presupuesto de la Unidad.

Hallazgos y Riesgos

- a. Se encuentra una Unidad de Tecnologías de Información compuesta solo por seis personas, cuya conformación es la siguiente:
 - i. Una secretaria
 - ii. Cinco Licenciados en informática incluyendo a mi persona, cantidad de personal evidentemente insuficiente para lograr satisfacer todas las necesidades que la institución requiere.

- iii. Una plaza vacante, que, a pesar de los intentos por parte de mi persona nunca logro que se nombrara a una persona que asumiera las funciones de esta.
- b. Se encontró una estructura compuesta solo por dos procesos que evidencia una TI débil y que debe ser reforzada con nuevos procesos y por ende más personal, que contribuyan a mejorar los servicios institucionales, dichos procesos actuales son:
 - i. Proceso de desarrollo de sistema.
 - ii. Proceso de Infraestructura y servicios.
- c. En complemento al punto anterior y mediante oficio DGAC-TI-0158-2022 se solicitó estudio de cargas de trabajo a la Unidad de Recursos Humanos, dicho estudio nunca se llevo a cabo y nunca se recibió respuesta a dicho oficio.
- d. Se encontró un ambiente de trabajo con sesgos de desanimo y frustración, debido a los pocos recursos con que se cuenta, lo que, a mi criterio, generó relaciones tensas entre los compañeros, ante lo indicado, se procuró mejorar dicho ambiente, considerando que se logró dicho objetivo, así mismo se promovió un ambiente de trabajo en equipo y respeto, que tuvo como consecuencia una mejora sustancial en el mismo, que a su vez permitió mejorar los servicios que la Unidad de TI hacia la organización.
- e. Se recibió el proyecto para la implementación del nuevo datacenter ya iniciado, mismo que en el momento de mi ingreso lo manejaba el compañero Allan Monge. Dicho proyecto presentó una serie de inconvenientes que genero un ambiente tenso no solo a nivel de la Unidad de TI, sino a nivel institucional, situación que fue manejada de tal manera que la afectación de dicho traslado generara la menor afectación posible a la institución a pesar de las dificultades y al riesgo que el mismo representó para la DGAC, ya que al 30 de setiembre concluyó el contrato con la empresa CODISA misma que era la empresa que en su momento la DGAC contrato para que brindara la plataforma tecnológica, y la compañía MARTINEXSA asume la función de CODISA que es la compañía ganadora de la nueva contratación.
- f. Durante esta gestión se dio seguimiento a todas las contrataciones, gestión que a la fecha se ha continuado dándose, sin embargo, es importante



mencionar, nuevamente, la necesidad de contar con más recursos y mejores condiciones que permitan que el personal actual pueda trabajar en condiciones más favorables ya que este punto recae casi en forma exclusiva en los hombros de la jefatura ya que no se cuenta con personal de apoyo administrativo suficiente.

- g. Siempre con el tema de proyectos, se dio seguimiento al proyecto de arrendamiento de impresoras haciendo un reacomodo de los recursos que en este sentido la institución aun cuenta, cuenta, generando una afectación limitada a los servicios que la institución brinda.
- h. Siguiendo con el tema de proyectos, existe una iniciativa para un proyecto de cámaras para oficinas centrales y aeropuertos, y recientemente genero una reunión con el señor director Fernando Naranjo, que permitió definir los alcances correspondientes para el tema de seguridad mediante cámaras así mismo, esto permitirá llevar a cabo las gestiones para el ingreso de este en el banco de proyectos de MIDEPLAN, durante el año 2023.
- i. Existe una iniciativa para un proyecto de mantenimiento para las UPSs de la institución, ya se ingresó en la primera modificación presupuestaria del año 2023 los recursos para generar un proceso de contratación para su ejecución, así mismo se cuenta con un monto inicial, debidamente aprobado y se está valorando si es suficiente para la reparación de la UPS que protege el datacenter ubicado en TI.
- j. Durante la gestión se lograron sacar los siguientes proyectos:
 - i. Adquisición de monitores y diademas para la DGAC
 - ii. Mantenimiento para el nuevo sistema de facturación.
 - iii. Mantenimiento para el sistema SIFCO.
 - iv. Implementación de la nueva plataforma tecnológica para al DGAC.
 - v. Mantenimiento para el ECOFIRMA pero tener la compañía ROJOSA pendientes con el estado la misma fue declarada infructuosa o desierta.
- k. Con respecto a las instalaciones físicas de la Unidad, las mismas son espaciosas, pero es importante hacer notar que dicha realidad obedece al hecho de que no se cuenta con el personal suficiente para satisfacer todas las necesidades que la institución requiere, esto ha generado un problema

ya que recientemente se asignó espacio físico de la Unidad de TI a la jefatura de la parte administrativa financiera, esto representa un problema de seguridad física y lógica, ya que dichas instalaciones eran ocupadas originalmente por la parte de infraestructura y redes, por lo que la red instalada en dichas oficinas tiene acceso directo a la infraestructura tecnológica institucional, así mismo se llevó a cabo una remodelación de dichas instalaciones sin tomar en cuenta el criterio de la Unidad generando un riesgo de acceso a las instalaciones de la Unidad de tecnologías de Información.

- I. A nivel de capacitación se gestionó un curso en el tema de ciberseguridad, como respuesta al tema de Hackeo que las instituciones públicas han estado sufriendo, lo anterior para los funcionarios de TI, dicho curso inicio el día 19 de octubre del 2022, para todos los profesionales de TI fuera de horas laborales.
- m. Actualmente se cuenta con un PETIC, que fue promovido por el señor Malou Guzman durante el año 2021 y cuya presentación final ante el CETAC la lleve a cabo el pasado 23 de febrero del presente año.
- n. A nivel de estudio de puestos, no se encuentra evidencia documental de que se halla llevado a cabo un estudio de esta índole, por parte de Recursos Humanos en forma reciente, sin embargo, si existe documentación desde el año 2016 donde diferentes jefaturas solicitan se lleve a cabo.

RIESGOS OBSERVADOS

1. La Implementación de la nueva plataforma tecnológica ha representado todo un reto, y a la fecha se ha estabilizado de gran manera, así mismo, todo el equipo de trabajo de TI se ha abocado a solventar las distintas situaciones que se han presentado, logrando mitigar la gran mayoría con una afectación mínima hacia la institución y en coordinación con la compañía MATINEXSA.
2. Continúa existiendo el riesgo de fuga de cerebros debido a que los puestos que actualmente ostentan los funcionarios de TI ya que los mismos no son acordes a las funciones que desempeñan, lo que ha provocado en el pasado que funcionarios valiosos opten por buscar oportunidades de ascensos en otras instituciones ya que

la DGAC no ofrece posibilidad de crecimiento. Ante este hecho se ha buscado brindar capacitaciones que permitan al personal contar con un nivel de conocimiento acordes a la realidad que enfrentamos tal es el caso del curso de ciberseguridad que el personal de TI está recibiendo actualmente.

3. Nos encontramos con un riesgo latente de hackeo, es un hecho que, para la DGAC, es urgente contar con personal de planta capacitado de ahí la necesidad del curso de ciberseguridad como forma de dotar al personal de mejores herramientas, sin embargo, es evidente la necesidad de más recurso humano para solventar no solo este riesgo sino el resto de las necesidades institucionales.
4. A la fecha no se entregó el inventario de activos asignados a mi persona ni a las jefaturas anteriores, misma que en su momento la señora Malou Guzman entrego a la parte de bienes y servicios, según se me indico, por lo que no hay claridad de que debe haber en la Unidad ya que hay que hacer una toma física de dichos activos, por lo esto puede generar perdidas.

LOGROS ALCANZADOS DURANTE LA GESTIÓN

1. Implementación de la nueva plataforma tecnológica de la DGAC, Aeropuertos, y demás cedes.
2. Conclusión de adquisición de 175 monitores y 150 diademas, para el personal de la DGAC.
3. Presentación del Marco de Gestión de la DGAC ante el CETAC, para su aprobación.
4. En coordinación con la Unidad de Planificación se llevaron avances muy importantes en seis objetivos en el tema del Marco de Gestión de la DGAC.
5. Mejoramiento del ambiente de trabajo en la Unidad de TI.
6. Conclusión de Fase I de actualización del SIFCO e inicio de la Fase II.
7. Presentación del PETIC ante el CETAC para su conocimiento y aprobación.
8. Presentación de las Auditorias:
 - a. Año 2022: AI-01-2021, AI-04-2022, AI-076-2022, AI-112-2020, AI-113-2022, AI-114-2022, AI-115-2022, AI-163-2022, AI-260-2022, AI-265-2022
 - b. Año 2023: AI-02-2023, AI-03-2022, AI-11-2022, AI-359-2022
9. Formulación del presupuesto para el año 2024.
10. Se mantiene una muy buena relación contractual con la empresa MARTINEXSA, ganadora de la nueva contratación de la Plataforma tecnológica de la DGAC, lo que permite una interacción más oportuna.

11. Se ha establecido una buena relación con la Contraloría General de la República de tal manera que la información fluya correctamente.
12. Se mejora la seguridad de la página Web.
13. Se mejora la seguridad en AD.
14. Toda la plataforma Microsoft esta actualizada y debidamente parchada lo que mejora sustancialmente la seguridad.
15. Por primera vez se presenta informe referente al tema de derechos de autor ante el registro, poniendo a la DGAC al día en este tema.
16. Se tramitaron las siguientes ordenes de comprar para cubrir compromisos para el año 2023
 - a. OC 4261 DE LA RESERVA 6643 para actualización del BO.
 - b. OC 4355 DE LA RESERVA 6730 - MANT. MICROSOFT
 - c. OC 4431 DE LA RESERVA 6766-EPOWER
 - d. OC 4364 (2021CD-214) Mant SIFCO
 - e. OC 4404 DE LA RESERVA 6797- MANT. FACTURACIÓN
 - f. OC 4390 SC 6795 2022CD-000205 Mante SIVARI
 - g. OC 4380 DE LA RESERVA 6727- DATACENTER
 - h. OC 4358 DE LA RESERVA 6714- ARRENDAMIENTO EQUIPO COMPUTO (1)
 - i. OC 4424 DE LA RESERVA 6757- MANT. SIRH
 - j. OC 4367 DE LA RESERVA 6714- MANTE. ARRENDAMIENTO IMPRESORAS
 - k. OC 4401 SC 6807 2020LA-07 Suscripciones de Project

PENDIENTES o SEGUIMIENTOS

1. Divulgación del Marco de Gestión a toda la DGAC.
2. Conclusión de Fase II del proyecto de SIFCO Estados Financieros.
3. Respuesta a reclamo administrativo de CODISA.
4. Dar continuidad a la gestión de pagos de compromisos de las diferentes contrataciones.
5. Dar continuidad al mantenimiento, preventivo, correctivo y evolutivo de la página Web.
6. Dar continuidad al tema de reparación de UPSs de la DGAC.
7. Dar seguimiento al presupuesto de la unidad.
8. Dar seguimiento al tema del gestor documental en coordinación con el Archivo Institucional, que a mi criterio debe liderar este proyecto por un tema de especialidad y espertis.
9. Dar continuidad al tema de adquisición de adquisición de nuevos monitores para la DGAC.
10. Dar continuidad al Petic.
11. Dar continuidad al desarrollo del Marco de Gestión Institucional.

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Proveeduría Institucional

La Uruca, del puente peatonal del Hospital México 500 noroeste sobre marginal derecha
Tel directo: (506) 2242-8116 / Central: (506) 2242-8000 / Apartado Postal 5026/1000
San José, Costa Rica /www.dgac.go.cr



12. Investigar sobre posibles solicitudes de necesidades expuestas por diferentes unidades en otros momentos y que no existe trazabilidad de las mismas en TI, lo anterior para ser tomado en cuenta.

Ante lo expuesto, no puedo menos que agradecer la confianza depositada en mi persona, durante los 5 meses y medio, así mismo agradezco la consideración que la DGAC mostro al considerar las situaciones personales que actualmente enfrento y que imposibilitaron mi permanencia en el cargo, sin embargo, puede estar seguro de que continuare haciendo mi mejor esfuerzo en bienestar de la institución, como lo he hecho durante más de 30 años de labor.

Finalmente es importante hacer notar que todos los logros alcanzados, se materializaron gracias al trabajo en equipo que se llevo a cabo por cada uno de los funcionarios de la Unidad de tecnologías de Información y Comunicación.

Sin más por el momento y agradeciendo la atención a la presente

Atentamente;

Luis Villalobos González
Unidad de Tecnologías de Información