



Acta 08-2012/Consejo Asesor C.I.
27 de agosto 2012
Página 1 de 13

CENTRO DE INFORMÁTICA
CONSEJO TÉCNICO ASESOR
ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA No. 08- 2012
Celebrada el 27 de agosto del 2012 en la
Sala de Reuniones de la Dirección del Centro de Informática

Tabla de Contenido

1. Orden del día	3
2. Aprobación de actas de las sesiones ordinaria No.07-2012 y extraordinarias No.01-2012 y No.02-2012. Seguimiento de acuerdos.	3
3. Propuesta de destitución de las coordinaciones del Proyecto UCR CNA, a cargo de la Licda. Ana Cecilia Vargas	4
4. Informe de las diferentes recomendaciones y observaciones enviadas por Contraloría Universitaria y Auditores Externos, por parte del Máster Luis Jiménez.	4
5. Exposición sobre el Reglamento Interno de Trabajo y su aplicación en el Centro de Informática, por parte de la MBA. Ana Lucía Badilla.	12
6. Varios	12





Acta 08-2012/Consejo Asesor C.I.
27 de agosto 2012
Página 2 de 13

Acta de la sesión No. 08- 2012, celebrada a trece horas y treinta minutos del día 27 de agosto 2012 en la Sala de Reuniones de la Dirección del Centro de Informática.

MIEMBROS ASISTENTES:

M.Sc. Alonso Castro Mattei
Director Centro de Informática (Quien preside)

Máster. Luis Jiménez Cordero
Subdirector Centro de Informática

M.Sc. Luis Loría Chavarría
Coordinador Área de Desarrollo de Recursos

Licda. Gemma González García
Coordinadora Área de Desarrollo del Aprovisionamiento

Licda. Patricia Morice Caballero en representación del Lic. Mario Brenes Martínez
(quien se encuentra incapacitado)
Coordinadora a.i. Área de Gestión de la Valoración De Recursos

MATI. Tatiana Bermúdez Páez
Coordinadora Área de Gestión de Servicios y Productos

Bach. Disley Córdoba Mata
Coordinadora Área de Captación y Promoción

Ing. Alonso Alvarado Caballero
Coordinador Unidad de Gestión de Calidad

Máster Patricia Bejarano Fernández
Coordinadora Área de Desarrollo de Servicios y Productos

Lic. Edgardo Baltodano Xatruch
Coordinador Área de Gestión del Usuario

Licda. Ana Cecilia Vargas González
Coordinadora Área de Gestión de Recursos





Acta 08-2012/Consejo Asesor C.I.
27 de agosto 2012
Página 3 de 13

Ausente con justificación:

MBA. Ana Lucía Badilla Jara
Coordinadora Unidad Administrativa y de Recurso Humano.

ARTÍCULO PRIMERO:

Orden del día

El M.Sc. Alonso Castro Mattei presenta el orden del día:

1. Aprobación de actas de las sesiones ordinaria No.07-2012 y extraordinarias No.01-2012 y No.02-2012. Seguimiento de acuerdos.
2. Propuesta de destitución de las coordinaciones del Proyecto UCR CNA, a cargo de la Licda. Ana Cecilia Vargas
3. Informe de las diferentes recomendaciones y observaciones enviadas por Contraloría Universitaria y Auditores Externos, por parte del Máster Luis Jiménez.
4. Exposición sobre el Reglamento Interno de Trabajo y su aplicación en el Centro de Informática, por parte de la MBA. Ana Lucía Badilla.
5. Varios

ARTÍCULO SEGUNDO:

Aprobación de actas de las sesiones ordinaria No.07-2012 y extraordinarias No.01-2012 y No.02-2012. Seguimiento de acuerdos.

Acuerdo 2.1 El Consejo Asesor ratifica el acta de la Sesión 07-2012 y la Sesión 02 Extraordinaria, queda pendiente ratificar el acta de la Sesión 01 Extraordinaria. **Acuerdo firme con 11 votos a favor y ninguno en contra al momento de la votación.**





Acta 08-2012/Consejo Asesor C.I.
27 de agosto 2012
Página 4 de 13

ARTÍCULO TERCERO:

Propuesta de destitución de coordinaciones del Proyecto UCR CNA, a cargo de la Licda. Ana Cecilia Vargas

Se propone cambiar este punto para el próximo Consejo Asesor, por cuanto se hace necesario tener una propuesta de los candidatos o candidatas que asumirán las coordinaciones en caso que se tome de la decisión de realizar las destituciones.

Acuerdo 3.1. La Coordinación General del Programa UCR-CNA, no podrá ser asumida en forma permanente por el Director del Centro de Informática; excepto temporalmente en los periodos de ausencia del Coordinador General nombrado. **Acuerdo firme con 11 votos a favor y ninguno en contra al momento de la votación.**

Acuerdo 3.2. La Coordinación General del Programa UCR-CNA, no podrá ser asumida en forma permanente por ningún miembro del Consejo Asesor del Centro de Informática. **Acuerdo firme con 11 votos a favor y ninguno en contra al momento de la votación.**

Acuerdo 3.3. Trasladar la votación de la destitución del coordinador General y Coordinadora Administrativo del Programa UCR-CNA para la próxima sesión ordinaria. **Acuerdo firme con 11 votos a favor y ninguno en contra al momento de la votación.**

ARTÍCULO CUARTO:

Informe de las diferentes recomendaciones y observaciones enviadas por Contraloría Universitaria y Auditores Externos, por parte del Máster Luis Jiménez.

El Máster Luis Jiménez, expone al Consejo Asesor sobre tres informes de auditoría, dos emitidos por la Contraloría Universitaria y uno de la Auditoría Externa.

El primer informe presentado fue desarrollado por la Contraloría Universitaria y es denominado "Auditoría de gestión de Tecnologías de la Información del Centro de Informática" para el período de marzo/setiembre 2011 y enero/febrero 2012, el cual esta enfocado en los temas:





Acta 08-2012/Consejo Asesor C.I.
27 de agosto 2012
Página 5 de 13

- Estructura organizacional del Centro de Informática
- Planeación estratégica y Evaluación de la gestión de TI por parte del CI
- Aspectos generales sobre la gestión de los servicios del CI

Se indica que los otros actores en gestión de TIC que contemplo el estudio corresponden a:

- Comité Gerencial de Informática
- Comité U-digital
- Unidad de Proyectos de la Rectoría
- METICS
- RIDs

Para el tema de **Estructura organizacional del CI** se presentaron los siguientes hallazgos:

- Problemas de coordinación y superposición de funciones en áreas y unidades
- Falta de designación formal de funciones y responsabilidades sobre la gestión de TI para 30 funcionarios.
- Cumplimiento limitado de las funciones de alcance institucional establecidas en el reglamento del CI.
- No se ha logrado operacionalizar la participación del CI en el comité Gerencial de Informática. Este comité está conformado desde el 2006 y el CI ejerce la secretaría técnica de este comité.

Para el tema **Planificación estratégica y evaluación de la gestión de TI del CI** se presentaron los hallazgos:

- No se tiene información actualizada del proceso de implementación del plan estratégico de TI del CI, desarrollado en el 2009.
- Hay una ausencia de un proceso formal de seguimiento a la gestión del TI del CI, e inexistencia de un mecanismo formal de medición de la eficacia y economía de los proyectos.

Se comenta sobre este tema que:

- El CI se encuentra en el desarrollo de un nuevo Plan Estratégico, propiciado y avalado por la nueva Administración Universitaria.
- El proyecto de implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información Institucional se encuentra en desarrollo apoyado por la Unidad de





Acta 08-2012/Consejo Asesor C.I.
27 de agosto 2012
Página 6 de 13

Gestión de Riesgos y Seguridad del CI.

- El Sistema de Gestión de Calidad y Desempeño del CI se ha venido desarrollando por parte de una empresa externa, sin embargo, la documentación entregada no fue revisada oportunamente por parte de la administración anterior y no se dieron las condiciones a la empresa para su finalización, por tanto el proceso esta incompleto.

Para el Tema sobre **Gestión de los Servicios del CI** se exponen los hallazgos:

- Ausencia de acuerdos de nivel de servicio para el portafolio de servicios del CI (SLA's) que deberían considerar:
 - Tiempos de respuesta
 - Disponibilidad horaria
 - Documentación disponible
 - Personal asignado al servicio
- Ausencia de registros de evaluación para los servicios que ofrece el CI a los usuarios. No existen indicadores de satisfacción de servicios prestados, no se tienen comprobantes por los servicios recibidos.

Se comenta para este tema que:

- Después de cerrado un caso de atención al usuario, se le envía una encuesta electrónica, la cual no siempre es completada, pero es claro que son necesarias para determinar responsabilidades.

Se exponen las siguientes conclusiones al estudio:

- No se ha logrado una adecuada implementación de las funciones establecidas en la estructura organizacional orientada a servicios del CI.
- La gestión de TI asignada al CI aún no logra cumplir con el alcance establecido en su reglamento.
- No se da un adecuado seguimiento al proceso de planificación estratégica de TI del CI, ni un proceso formal de evaluación de los resultados de su gestión.
- Hay una ausencia de criterios para la evaluación de la calidad del portafolio de servicios del CI y además éste no ha podido ejercer la función que le corresponde en el Comité Gerencial.

Se exponen las siguientes recomendaciones del informe de auditora que están dirigidas Rectoría.





Acta 08-2012/Consejo Asesor C.I.
27 de agosto 2012
Página 7 de 13

- Establecer los mecanismos que permitan al CI cumplir con las funciones de carácter institucional que le fueron asignadas en su reglamento.
- Poner en funcionamiento el Comité Gerencial de Informática.
- Desarrollar el plan estratégico de TI, de alcance institucional, establecer una metodología y definir los responsables de aplicarla, de manera que permita monitorear y dar seguimiento a los resultados de la gestión institucional de TI, incluido el CI.

En relación con estas recomendaciones se comenta que:

- Es necesario realizar una revisión del Reglamento del CI para verificar hasta donde se puede cumplir con lo establecido en el mismo.
- Aunque la Rectoría ha discutido el tema del Comité Gerencial de Informática, la convocatoria para iniciar su funcionamiento no cuenta con una fecha determinada.

Se exponen las recomendaciones del informe de auditoría dirigidas al CI :

- Realizar un análisis de las inconsistencias en la práctica de la estructura organizacional definida para el CI, a fin de determinar la brecha con el modelo establecido y realizar los ajustes necesarios.
- Establecer los mecanismos necesarios para mantener actualizado el manual de organización del CI y revisar funciones asignadas.
- Establecer los mecanismos necesarios para mantener actualizado y dar seguimiento al plan estratégico de TI del CI.
- Establecer una metodología para evaluar los indicadores de desempeño de las funciones y proyectos asumidos por el CI.
- Establecer, en coordinación con la Rectoría, los acuerdos de nivel de servicio e indicadores de evaluación requeridos para el portafolio de servicios del CI, en los casos de alcance institucional.
- Identificar las acciones a realizar, responsables, plazo para el seguimiento de las recomendaciones.

El segundo informe expuesto fue desarrollado por la Contraloría Universitaria y es denominado "Auditoría de la gestión de los procesos de contratación relacionados con el CI". Se indica que:

- Fue desarrollado en el periodo 2009-2010, para muestras de adquisiciones mayores a 15 millones.
- El Monto ejecutado por estas contrataciones es de 1.674 millones de colones.





Acta 08-2012/Consejo Asesor C.I.
27 de agosto 2012
Página 8 de 13

Se indica que los aspectos bajo el análisis en el estudio de Auditoría fueron:

- Planificación de las adquisiciones de TI
- Estudios de factibilidad
- Relación con proveedores
- Seguimiento de servicios contratados
- Operación y uso de los bienes adquiridos
- Control del inventario de los bienes adquiridos

Para el tema denominado **Planificación de las adquisiciones** se presentan los siguientes hallazgos:

- No se pudo verificar la existencia de planes de acción asociados al proceso de planificación de las compras de infraestructura tecnológica del CI.
- Frecuentemente, en los procesos de contratación, se opta por ampliar la compra de hasta un 50% del monto adjudicado o la cantidad originalmente establecida, esto significó una inversión adicional de 127 millones de colones durante el periodo de estudio.

En relación con los hallazgos de este tema se comenta que:

- Se compra sin tener un plan para cubrir necesidades del Centro de Informática.
- Se hacían decisiones iniciales, pero no se tenía claro para que se utilizarían.

Se presenta el tema denominado **Estudios de factibilidad con el hallazgo:**

- Seis de las contrataciones analizadas de tecnologías de información, gestionadas o solicitadas, se realizaron sin estudios de factibilidad.

Se presenta el tema denominado **Relación con proveedores mencionando los hallazgos de:**

- Una existencia de cláusulas excesivas en los carteles de contratación limitan la participación de oferentes en las contrataciones de bienes y servicios tecnológicos.
- Ausencia de una análisis de interoperabilidad de las TI para las plataformas de virtualización, sistema de almacenamiento y portal universitario han generado dependencia de un único proveedor.
- Hay una ausencia de cláusulas de incumplimiento por entrega tardía en los carteles de contratación de bienes y servicios de tecnologías de la información.





Acta 08-2012/Consejo Asesor C.I.
27 de agosto 2012
Página 9 de 13

Para el tema de **Seguimiento de Servicios Contratados** se presenta que:

- No se evidencian suficientes registros sobre las actividades realizadas en los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo de servidores SUN y otros equipos.

Se presenta el tema denominado **Operación y uso de los bienes adquiridos con los hallazgos:**

- Se presentó un retraso considerable en la puesta en uso de algunos activos de TI.
- No se hizo entrega oportuna de la plataforma para servicios de virtualización en dos Sedes Regionales.

Además para este tema se presentan una serie de fotografías anexas al informe relacionado con equipos muy costosos sin utilizar almacenados en bodega, con el riesgo de dañarse, específicamente de la plataforma de servicios de virtualización de dos Sedes Regionales.

Para el tema denominado **Control de inventario de bienes** adquiridos se presenta el hallazgo :

- Se encontraron inconsistencias en el registro y control de activos en compras gestionadas a solicitadas por el CI.

Se exponen la siguientes conclusiones establecidas en el informe de auditoría:

- Inconsistencias en la planificación de las adquisiciones de bienes tecnológicos.
- La ausencia de estudios de factibilidad técnica, operativa y financiera, en algunas contrataciones.
- Dependencia de tecnologías y proveedores en las adquisiciones tecnológicas para la Universidad y falta de control sobre el incumplimiento en la entrega de los bienes contratados.
- Limitado seguimiento de la calidad de los servicios contratados de mantenimiento a servidores SUN.
- Falta de oportunidad en entrega, operación y uso de algunos activos tecnológicos, una vez adquiridos.
- Inadecuado registro del control de inventario y de la distribución de algunos activos de TI.





Acta 08-2012/Consejo Asesor C.I.
27 de agosto 2012
Página 10 de 13

Se exponen las siguientes recomendaciones del informe :

- Revisión del proceso de planeación de adquisiciones de TI, para ajustarlo a la proyección de necesidades y sus recursos.
- Realización de estudios de factibilidad, técnicos, económicos, operativos o jurídicos.
- Se deben desarrollar Directrices sobre contrataciones a terceros en la adquisición e implementación de productos de TI.
- Desarrollar una Estrategia de contratación que promueva la independencia de proveedores de TI.
- Realizar un análisis costo – beneficio del contrato actual de equipos SUN.
- Establecer medidas para monitorear la calidad y registro del servicio a los equipos.
- Fortalecer los controles en la gestión y operación de activos de TI recién adquiridos.
- Revisar con OAF procedimiento de gestión de activos de TI.

Se presenta el Tercer informe de una Auditoria externa denominada “Informe de cumplimiento y control interno de tecnologías de información”

Se indica que el periodo evaluado correspondió al año 2011 y que el estudio fue aplicado a unidades de Tecnologías de Información de la Vicerrectoría de Administración, Vicerrectoría de Vida Estudiantil y el Centro de Informática.

Se menciona que el Alcance del estudio correspondió a :

- Valoración del cumplimiento por parte de las distintas unidades de TI y del Centro de Informática de los puntos de control mencionados en las normas técnicas de la Contraloría General de la República.
- Verificar el seguimiento a recomendaciones anteriores.

Se presentan una serie de oportunidades de mejora para el CI establecidas en el Informe de la Auditoría externa:

- Ausencia de un plan formal de administración de la capacidad y desempeño de la plataforma tecnológica en el CI.
- No se cuenta con políticas para el mantenimiento de la infraestructura de tecnologías de información .
- Ausencia de políticas y procedimientos debidamente documentados para la





Acta 08-2012/Consejo Asesor C.I.
27 de agosto 2012
Página 11 de 13

instalación, administración, migración, mantenimiento y seguridad de las bases de datos.

- No se cuenta con políticas, normas ni procedimientos oficiales para asegurar el adecuado manejo de incidentes.
- No se ha aprobado ni implementado la documentación referente a la Gestión de la Calidad de la UCR.
- No se cuenta con políticas y procedimientos debidamente documentados sobre la realización de respaldos y recuperación de datos.
- No se realiza la totalidad de las pruebas definidas en el plan de contingencia y continuidad de T.I. (Plan de emergencia).
- No se cuenta con un inventario detallado del software instalado por equipo a nivel institucional.
- No se realizaron evaluaciones sobre el desempeño a los colaboradores del CI para el periodo 2011.
- No existen mecanismos formalmente establecidos para llevar a cabo un control adecuado para la revisión de la administración de las TI a nivel de toda la UCR.
- No se cuenta con un procedimiento formal para la gestión de cambios a las bases de datos de la UCR.
- No se establece una clasificación de la información a nivel organizacional (procesos críticos /sistemas que los soportan).
- Ausencia de acuerdos de servicio formalmente establecidos para el portafolio de servicios del C.I.

Acuerdo 4.1. Se realizará una serie de reuniones con los funcionarios involucrados de cada una de las áreas, de acuerdo con las temáticas consideradas en los informes de auditoría expuestos por el Máster Jiménez, para así determinar las acciones que permitan cumplir con las recomendaciones de estos informes y el tiempo necesario para realizarlas. **Acuerdo Firme con 11 votos a favor y ninguno en contra al momento de la votación.**

Acuerdo 4.2. Los siguientes informes de auditoría que envíe la Contraloría Universitaria se verán en el Consejo Asesor. **Acuerdo Firme con 11 votos a favor y ninguno en contra al momento de la votación.**





Acta 08-2012/Consejo Asesor C.I.
27 de agosto 2012
Página 12 de 13

ARTÍCULO QUINTO:

Exposición sobre el Reglamento Interno de Trabajo y su aplicación en el Centro de Informática, por parte de la MBA. Ana Lucía Badilla.

Acuerdo 5.1. Trasladar el desarrollo de este punto para la próxima sesión ordinaria. **Acuerdo firme con 11 votos a favor y ninguno en contra al momento de la votación.**

ARTÍCULO SEXTO:

Varios

Se discute de la necesidad de coordinar y realizar una limpieza en las oficinas de los funcionarios del Centro para ordenar, recoger y votar basura y enviar a bodega lo que corresponda. Para ello se debe hacer un recordatorio de la iniciativa del "Día de la limpieza".

Se comenta que se están re-ordenando los cuartos IDF, liberando hasta 4 (cuatro) patch panel por cuarto, con las implicaciones de la liberación de puertos de switch que ello conlleva. Hasta el momento se tienen 6 (seis) cuartos ordenados.

Los practicantes de la Sede de Puntarenas, se ubicaran en la oficina 202.

Es necesario ubicar a 7 (siete) personas que estarán ingresando durante el resto del año en apoyo a las labores del CI.

Se comenta que se puede utilizar la mitad de la oficina de los señores Eduardo Méndez y Patricia Calvo, o mover personas de su mismo grupo a ese lugar.

Se propone contratar la remodelación del área a cargo de la de Bach. Disley Córdoba. El M.Sc. Luis Loría se encargará de contactar a funcionarios de la OSG para tratar de acelerar el trámite de remodelación.

Las señoras Ana Cecilia Vargas, Tatiana Bermúdez, Patricia Morice, Disley Córdoba y Patricia Bejarano, se reunirán con el fin de preparar un plan de optimización del espacio del CI para los funcionarios. Esta propuesta de reubicación se presentará en el próximo Consejo Asesor.





Acta 08-2012/Consejo Asesor C.I.
27 de agosto 2012
Página 13 de 13

Se comenta que la Sra. Annia Castro laborará medio tiempo en unidad a cargo del Ing. Alonso Alvarado y medio tiempo restante con el Área de AGR a cargo de la Licda. Ana Cecilia Vargas.

Se levanta la sesión a las 17:00 horas.

Acta elaborada por: Patricia Vásquez Araya, Apoyo Logístico, Centro de Informática.

M.Sc. Alonso Castro Mattei
Director



