



CONSEJO TÉCNICO ASESOR

Acta de Consejo Asesor CI-33-2021

Celebrada el Miércoles 10 de febrero de 2021

Aprobada en la sesión N°-47-2021 del 22 de noviembre de 2021

Tabla de Contenido

Artículo 1. Aprobación del Acta No. 32-2021 celebrada el Miércoles 03 de febrero de 2021.	2
Artículo 2.- Movimientos del personal del CI y necesidades de personal que requieren los coordinadores en sus áreas o unidades, a cargo del señor Henry Lizano.	3
Artículo 3.- Solicitud para asignar usuario para análisis de datos sobre los servicios del CI en el CRM a UCM, a cargo de la señora Heylin Pacheco.....	4
Artículo 4.- Colaboración entre áreas para elaboración de informe sobre Libre Office, a cargo del señor Henry Lizano.....	5
Artículo 5.- Revisión de oficio AUROL-13-2021.....	5
Artículo 6.- Varios.	6
ANEXOS	7

Acta de la sesión ordinaria número treinta y tres, celebrada por el Consejo Técnico Asesor a las trece horas con treinta minutos del día miércoles diez de febrero de dos mil veintiuno.

Asisten a esta sesión: M.T.I. Henry Lizano Mora, Director Centro de Informática; Máster Tatiana Bermúdez Paéz, Subdirectora y Coordinadora a.i. del Área de Captación y Promoción (ACP), M.T.I. Jorge Vargas Umaña, Coordinador de la Unidad de Riesgos y Seguridad (URS); MAP. Pedro Céspedes Calderón, Coordinador del Área de Desarrollo de Sistemas; M.A.U. Ana Yanci Tosso Marín, Coordinadora de la Unidad Administrativa y de Recurso (UAR); M.Sc. Abel Brenes Arce, Coordinador del Área de Investigación y Desarrollo (AID); M.Sc. Alexander Flores Mora, Coordinador del Área de Gestión de Comunicaciones (AGC); Licda. Marcia Muñoz Rodríguez, Coordinadora del Área de Gestión de Servicios (AGS); Lic. Jairo Sosa Mesén, Coordinador del Área de Gestión de Usuario (AGU); Bach. Jorge Carranza Chávez, Coordinador del Área de Gestión de Infraestructura (AGI); Licda. Heylin Pacheco Rodríguez, Coordinadora Unidad de Calidad y Mejora Continua (UCM) y Bach. Cindy Arias Quiel, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Adquisiciones (UGA).

La sesión inicia a las trece horas con treinta y ocho minutos con la presencia de los siguientes miembros: M.T.I. Henry Lizano Mora, Máster Tatiana Bermúdez Paéz, M.T.I. Jorge Vargas Umaña, MAP. Pedro Céspedes Calderón, M.A.U. Ana Yanci Tosso Marín, M.Sc. Abel Brenes Arce, M.Sc. Alexander Flores Mora, Licda. Marcia Muñoz Rodríguez, Lic. Jairo Sosa Mesén, Bach. Jorge Carranza Chávez, Licda. Heylin Pacheco Rodríguez y Bach. Cindy Arias Quiel.

El M.T.I. Henry Lizano Mora, Director del Centro de Informática, da lectura al orden del día:

1. Orden del día
2. Aprobación del Acta No. 32-2021 celebrada el Miércoles 03 de febrero de 2021.
3. Movimientos del personal del CI y necesidades de personal que requieren los coordinadores en sus áreas o unidades, a cargo del señor Henry Lizano.
4. Solicitud para asignar usuario para análisis de datos sobre los servicios del CI en el CRM a UCM, a cargo de la señora Heylin Pacheco.
5. Colaboración entre áreas para elaboración de informe sobre Libre Office, a cargo del señor Henry Lizano.
6. Revisión de oficio: AUROL-13-2021
7. Varios

Artículo 1. Aprobación del Acta No. 32-2021 celebrada el Miércoles 03 de febrero de 2021.

El señor Henry Lizano comenta que debido a que no fue posible por parte de la dirección y subdirección de este Centro realizar la revisión del Acta No. 32-2021, propone trasladar dicha aprobación para la próxima sesión de Consejo Técnico Asesor e indica que el Acta les será enviada al resto de los miembros a más tardar el próximo Viernes 12 de febrero, con el fin de que puedan revisarla con tiempo.

Se retira el señor Jorge Vargas a las trece horas con cuarenta y dos minutos.

Acuerdo 1.1: Se acuerda trasladar la aprobación del Acta No. 32-2021 para la sesión No. 34-2021 a celebrarse el próximo Miércoles 17 de febrero de 2021. **Acuerdo con once votos a favor y ninguno en contra en el momento de la votación.**

Artículo 2.- Movimientos del personal del CI y necesidades de personal que requieren los coordinadores en sus áreas o unidades, a cargo del señor Henry Lizano.

El señor Henry Lizano indica que este tema es importante con el fin de gestionar los recursos que se tienen en el Centro de Informática.

Además, comenta que ya se hicieron algunos movimientos a lo interno y que existen otras solicitudes de funcionarios que desean cambiarse de área o unidad.

Al respecto, el señor Jorge Carranza indica que antes de autorizar un traslado entre áreas o unidades, considera que se deben definir ciertas tareas, a lo que el señor Henry Lizano comenta que efectivamente se debe buscar un balance entre los funcionarios de las áreas y unidades y las funciones que éstos realizan, con el fin de que los procesos no afecten los servicios y por ende a los clientes.

Se retira la señora Marcia Muñoz a las catorce horas con tres minutos.

Los miembros de este Consejo conversan sobre diferentes movimientos de personal que sugieren se analicen a lo interno.

Ingresa la señora Marcia Muñoz a las catorce horas con cinco minutos.

El señor Jairo Sosa comenta sobre la importancia de contar con un recurso adicional en el Área de Gestión de Usuarios (AGU).

Ingresa el señor Jorge Vargas a las catorce horas con once minutos.

La señora Cindy Arias indica que en la Unidad de Gestión de Adquisiciones (UGA), algunos compañeros están próximos a acogerse a la pensión, por lo que es importante ir capacitando a otras personas en dichos puestos.

El señor Abel Brenes, propone que se comparta en este Consejo Asesor los hallazgos encontrados como parte del proceso de transición en cada área o unidad y que cada coordinador exponga la situación actual de su área o unidad, según corresponda, así como los planes de mejora.

Al respecto el señor Henry Lizano, propone que dicha presentación se realice en la sesión del miércoles 03 de marzo, por lo que procede a someter a votación esta propuesta.

Acuerdo 2.1: Se acuerda que en la sesión ordinaria del Consejo Técnico Asesor programada para el miércoles 03 de marzo, los coordinadores y coordinadoras realicen una presentación sobre los hallazgos y planes de cada una de las áreas y unidades. **Acuerdo con doce votos a favor y ninguno en contra en el momento de la votación. ACUERDO EN FIRME.**

Asimismo, el señor Henry Lizano comenta que es importante el tema de reformulación de propuesta de estándares y que es un tema que debe tratarse en una próxima sesión de Consejo Asesor. A lo que el señor Abel Brenes indica que puede realizar dicha propuesta.

El señor Abel Brenes indica que debido al cambio de coordinadores, se ha complicado un poco el escenario y considera que al hacer movimientos de personal se están presionando aún más, que lo que podría hacerse es trazar una ruta de trabajo para ajustar los procesos actuales y posteriormente hacer los cambios que se consideren pertinentes.

Al respecto, el señor Henry Lizano solicita que se realice la exposición acordada sobre los hallazgos y planes y de ahí se analicen las necesidades que tienen las áreas y unidades para determinar con más claridad estos movimientos. Además, comenta que las coordinaciones no están obligadas a hacer o aceptar cambios de personal, pero cuando sí se hacen, se debe validar la afectación directa que ese cambio generaría.

Al respecto el señor Jorge Vargas comenta en la Unidad de Riegos y Seguridad (URS), existe un requerimiento importante de personal.

El señor Henry Lizano propone realizar un receso a las quince horas con cuarenta y cinco minutos.

Se reanuda la sesión a las quince horas con cincuenta minutos.

Artículo 3.- Solicitud para asignar usuario para análisis de datos sobre los servicios del CI en el CRM a UCM, a cargo de la señora Heylin Pacheco.

El señor Henry Lizano indica que la señora Heylin Pacheco le comentó sobre este tema y que la idea que se tiene es realizar un Balance Score Card para toma de decisiones, pues a veces se le complica obtener información de ciertas áreas y unidades con el fin de dar seguimiento.

La señora Heylin Pacheco indica que no se trata de analizar a una persona en específico, sino más bien realizar un análisis a los servicios, con el fin de determinar los ciclos de vida, cuando se tienen picos de demanda y realizar análisis cruzados de la información que se tenga que no es visible en el dashboard existente. Además, comenta que en análisis con el señor Alonso Alvarado se determinó que es importante alinear el catálogo de servicios con los descriptores del CRM, que son los que describen los servicios que tiene cada unidad en el CRM. Al respecto, comenta que para el desarrollo del catálogo, no se tomó en cuenta a

los descriptores, por lo que se debe hacer una revisión con el fin de valorar si hacen falta servicios en el catálogo o descriptores en el CRM, por lo que la idea es analizar la data que se tiene con el fin de brindar mejora sobre los servicios.

Indica que los informes se entregarían a cada coordinación, en caso de que se tengan propuestas de mejora e incluso alertar sobre picos de demanda de un servicio específico, con el fin de empezar con la cultura y análisis del dato.

El señor Jorge Vargas comenta que le parece muy buena iniciativa e indica que esta información les ayudaría al informe de gestión que cada área o unidad debe realizar, por lo que menciona que sería bueno considerar las formas en que podrían obtener esos informes y que les facilite luego la entrega de los informes de la gestión, por lo que es una herramienta de apoyo que le parece excelente.

La señora Pacheco indica que en el dashboard que cada coordinador tiene de sus servicios, puede ver el comportamiento, también están unos informes que pueden exportar por 30 días o de manera anual, pero que la idea es tratar de mejorar el aspecto de esos informes.

Acuerdo 3.1: Se acuerda que la Unidad de Calidad y Mejora Continua (UCM) realice un análisis de datos sobre los servicios del Centro de Informática en el CRM. **Acuerdo con doce votos a favor y ninguno en contra en el momento de la votación.**

Al respecto el Sr. Lizano indica que se deben valorar los aspectos técnicos con el señor Jairo Sosa y a la vez solicita que se presenten periódicamente ante el Consejo Asesor los resultados de dicho análisis.

Por otro lado, el señor Jairo Sosa indica que el sistema no funciona con cuentas departamentales, por lo que se le asignaría un rol a la señora Heylin Pacheco o la persona que ella indique.

Artículo 4.- Colaboración entre áreas para elaboración de informe sobre Libre Office, a cargo del señor Henry Lizano.

El señor Abel Brenes indica que se está trabajando en un borrador con el señor Jairo Sosa para presentar ante este Consejo un informe sobre Libre Office, en el que se detallará cual es el costo de la adquisición de Libre Office, que en teoría es gratis, pero en dicho estudio se determinarán cuales son los costos asociados y a la vez se plantearán herramientas para tener una valoración cuantitativa y cualitativa al respecto.

El señor Abel Brenes presenta una moción de orden y consulta sobre el tiempo máximo para el envío de puntos a incluir en la agenda del Consejo Asesor, a lo que el señor Henry Lizano comenta que debido a que las sesiones de Consejo Asesor se realizarán una vez por semana, específicamente los días miércoles, la fecha máxima para incluir puntos en agenda se establece para los días viernes, a lo que todo el Consejo Asesor indica estar de acuerdo con esta moción.

Acuerdo 4.1: Se acuerda que el Área de Investigación y Desarrollo (AID) y el Área de Gestión de Usuarios (AGU), preparen un informe objetivo sobre el uso de Libre Office para determinar el costo – beneficio y que sea presentada en una próxima sesión de Consejo Asesor. **Acuerdo con doce votos a favor y ninguno en contra en el momento de la votación.**

Artículo 5.- Revisión de oficio AUROL-13-2021.

El señor Henry Lizano menciona que el AUROL envió al CI el oficio AUROL-13-2021 (Anexo #1), en el que solicita el criterio técnico de este Centro con el fin de que se considere la posibilidad de que la FEUCR se pueda incorporar dentro del SIGEDI.

Al respecto indica que el CI les contestó con el oficio CI-186-2021 y se le indicó que no hay impedimento técnico para que la FEUCR ingrese al SIGEDI y que el único criterio que se les brindó fue que la FEUCR, al no estar en una jerarquía de puestos, cuando ingresen al sistema aparecerá *nombre.apellidos* y no el nombre completo de la persona. Además, le sugirió a la señora Nuria Gutiérrez, Jefa del AUROL, realizar la consulta legal a la Oficina Jurídica.

El señor Pedro Céspedes indica que lo único que requiere, en este caso la FEUCR, para acceder al SIGEDI es contar con una cuenta institucional, no departamental, ya que con cuentas departamentales no se puede ingresar, pero a partir de ahí es el AUROL el que les otorga el acceso y roles tanto a la FEUCR como a las demás unidades que así lo requieran.

El señor Lizano, considera que la Rectoría podría emitir una resolución para que a partir de una fecha específica estén todas las unidades en SIGEDI y consulta si les parece que solicite a Rectoría la emisión de esta circular con el fin de que a más tardar en octubre de 2022, estén todas las unidades incorporadas.

El señor Jorge Vargas indica que se debe buscar una solución para aquellas entidades que por su función no han podido ingresar al SIGEDI, como el caso de la FEUCR y otros y que le parece muy buena iniciativa solicitar a la Rectoría la emisión de una Resolución.

Por otro lado, el señor Pedro Céspedes comenta que antes de SIGEDI existía el SISDOC, que fue un proyecto fallido que ADS tomó y al que se le realizó un análisis técnico con el fin de valorar la posibilidad de que se pudiera solucionar y continuar utilizando, sin embargo, se determinó que era muy costoso, por lo que surgió la idea de crear un nuevo sistema.

Artículo 6.- Varios.

1. El señor Henry Lizano comenta que junto con la señora Tatiana Bermúdez, se reunió con el director de la Oficina de Servicios Generales (OSG) para conversar sobre los contratos de mantenimiento proactivos, no sólo del Centro de Datos sino también de los POP y que el señor César Jiménez realizó una presentación de la inversión que se ha

realizado en los últimos años en los POP. Indica que en junio próximo se vencen los contratos de mantenimiento con la empresa Electrotécnica y que el nivel de servicio con el que actualmente se cuenta es de 5x8, es decir, en horario laboral. Por lo que se reunió con el señor Warner Carvajal e indicó que el tiempo de respuesta que podría darles el taller de electromecánica y refrigeración de la Universidad, es mucho mejor al que les está ofreciendo Electrotécnica, por lo que en este caso, lo que se requeriría es capacitar a los oficiales para que en caso de emergencia tengan el conocimiento de a quién llamar y el servicio lo brindarían 24/7.

2. El señor Jorge Carranza comenta sobre los espacios físicos de oficina y que requiere trasladarse al primer piso, a lo que el señor Henry Lizano le solicita proceder con el traslado hacia una oficina del primer piso.

Finaliza la sesión a las diecisi



M.T.I. Henry Lizano Mora
Director

MCG

ANEXOS

Anexo #1

Registro de documentos antecedentes
Sesión 33-2021 ordinaria

Miércoles 10 de febrero de 2021

No. Artículo	Documento	Fecha
5	AUROL-13-2021	02 de febrero de 2021