



CONSEJO TÉCNICO ASESOR

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA Acta de Consejo Asesor CI-68-2023

Celebrada el 22 de marzo de 2023

Aprobada en la sesión ordinaria No. 71-2023 del 30 de mayo de 2023

TABLA DE CONTENIDO

Artículo 1. Orden del día	2
Artículo 2.- Aprobación del Acta No. 65-2022, sesión ordinaria del 07 de diciembre de 2022.	3
Artículo 3.- Aprobación del Acta No. 66-2022, sesión extraordinaria del 14 de diciembre de 2022.	4
Artículo 4.- Proyecto Empléate.	4
Artículo 5.- Modificaciones presupuestarias por regla fiscal.	4
Artículo 6.- Propuesta nombre para la PMO.	6
Artículo 7.- Análisis de Datos sobre los servicios del Centro de Informática en el CRM, a cargo de los señores Jeffrey Dimarco y Alonso Alvarado	8
Artículo 8: Priorización de servicios de ciberseguridad.	11
Artículo 9: Varios.	11

Acta de la sesión ordinaria número sesenta y ocho, celebrada por el Consejo Técnico Asesor a las nueve horas con veintiséis minutos del día veintidós de marzo de dos mil veintitrés.

Asisten a esta sesión: Dr. Henry Lizano Mora, jefe Centro de Informática; Máster Tatiana Bermúdez Páez, subjefa, M.Sc. Abel Brenes Arce, Coordinador de la Unidad de Riesgos y Seguridad (URS); MAP. Laura Castro Jiménez, Coordinadora del Área de Desarrollo de Sistemas; Ing. Wilfredo Fonseca Vargas, Coordinador del Área de Gestión de Servicios (AGS); Lic. Jairo Sosa Mesén, Coordinador del Área de Gestión de Usuario (AGU); Bach. Jorge Carranza Chaves, Coordinador del Área de Gestión de Infraestructura (AGI) y Bach. Cindy Arias Quiel, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Adquisiciones (UGA).

Ausentes con justificación: M.Sc. Rebeca Esquivel Flores, Coordinadora del Área de Gestión de Comunicaciones (AGC); M.A.U. Ana Yanci Tosso Marín, Coordinadora de la Unidad Administrativa y de Recurso (UAR).

Invitados: Licda. Melissa Gómez Arce y MTI. Michel Angulo Sosa.

Asisten también la Licda. Melissa Cerdas Garbanzo y la señorita Michelle Leitón Venegas, funcionarias del Centro de Informática, para la toma de la minuta correspondiente.

El Dr. Henry Lizano Mora, jefe del Centro de Informática, da lectura al orden del día:

1. Orden del día
2. Aprobación del Acta No. 65-2022, sesión ordinaria, del 07 de diciembre de 2022.
3. Aprobación del Acta No. 66-2022, sesión extraordinaria, del 14 de diciembre de 2022.
4. Solicitud de apertura de cursos para la Academia de Tecnología, a cargo del señor Michel Angulo.
 - Laboratorio de Ciberseguridad (Cyber Lab)
 - Bootcamp de Ciberseguridad
 - Cisco Dev Net
 - Creación de Contenido Audiovisual con software libre
5. Presentación de programa académico de las ofertas de cursos que va a brindar la Academia de Tecnología, a cargo del señor Michel Angulo.
6. Presentación de informe trimestral financiero de la Academia de Tecnología, a cargo del señor Michel Angulo.
7. Propuesta de nombre para la PMO, a cargo de los señores Jeffrey Dimarco y Pedro Céspedes.
8. Análisis de Datos sobre los servicios del Centro de Informática en el CRM, a cargo de los señores Jeffrey Dimarco y Alonso Alvarado.
9. Priorización de servicios de ciberseguridad, a cargo del señor Henry Lizano.
10. Procesos de selección de personal de TI, a cargo del señor Henry Lizano.
11. Optimización de procesos, a cargo del señor Henry Lizano.
12. Varios

Artículo 1. Orden del día

El señor Henry Lizano propone que, debido a que el señor Michel Angulo no podrá participar en esta sesión, se trasladen los artículos 4, 5 y 6 para una sesión extraordinaria por realizarse la próxima semana. Además, solicita incluir como punto 4 el tema de *Proyecto*

Empléate y como punto 5 el tema: *Modificaciones presupuestarias por regla fiscal*. Por otro lado, propone trasladar los puntos 10 y 11 para una sesión de coordinadores.

Votan a favor: Dr. Henry Lizano Mora, Máster Tatiana Bermúdez Páez, M.Sc. Abel Brenes Arce, Ing. Wilfredo Fonseca Vargas, MAP. Laura Castro Jiménez, Lic. Jairo Sosa Mesén, Bach. Jorge Carranza Chaves y Bach. Cindy Arias Quiel.

Total: 8 votos.

En contra: Ninguno

Se acuerda:

Modificar el Orden del día quedando de la siguiente manera:

1. Orden del día
2. Aprobación del Acta No. 65-2022, sesión ordinaria, del 07 de diciembre de 2022.
3. Aprobación del Acta No. 66-2022, sesión extraordinaria, del 14 de diciembre de 2022.
4. Proyecto Empléate.
5. Modificaciones presupuestarias por regla fiscal, a cargo de las señoras Tatiana Bermúdez y Patricia Vásquez.
6. Propuesta de nombre para la PMO, a cargo de los señores Jeffrey Dimarco y Pedro Céspedes.
7. Análisis de Datos sobre los servicios del Centro de Informática en el CRM, a cargo de los señores Jeffrey Dimarco y Alonso Alvarado.
8. Priorización de servicios de ciberseguridad, a cargo del señor Henry Lizano.
9. Varios

Artículo 2.- Aprobación del Acta No. 65-2022, sesión ordinaria del 07 de diciembre de 2022.

A las nueve horas con cuarenta minutos se retira la señora Tatiana Bermúdez Páez

El señor Henry Lizano somete a aprobación el Acta No. 65-2022, sesión ordinaria del 07 de diciembre de 2022.

Votan a favor: Dr. Henry Lizano Mora, Ing. Wilfredo Fonseca Vargas, MAP. Laura Castro Jiménez, Lic. Jairo Sosa Mesén, Bach. Jorge Carranza Chaves, y Bach. Cindy Arias Quiel.

Votan en contra: M.Sc. Abel Brenes Arce, debido a que no participó en esta sesión, ya que no era el coordinador de URS.

Votos a favor: 6 votos.

Votos en contra: 1 voto.

Se acuerda:

Aprobar el Acta No. 65-2022, sesión ordinaria del 07 de diciembre de 2022.

A las nueve horas con cuarenta y seis minutos ingresa el Ing. Jeffrey Dimarco Fernández

Artículo 3.- Aprobación del Acta No. 66-2022, sesión extraordinaria del 14 de diciembre de 2022.

El señor Henry Lizano somete a aprobación el Acta No. 65-2022, sesión ordinaria del 07 de diciembre de 2022.

Votan a favor: Dr. Henry Lizano Mora, Ing. Wilfredo Fonseca Vargas, MAP. Laura Castro Jiménez, Lic. Jairo Sosa Mesén, Bach. Jorge Carranza Chaves, Bach. Cindy Arias Quiel e Ing. Jeffrey Dimarco Fernández.

Votan en contra: M.Sc. Abel Brenes Arce, debido a que no participó en esta sesión, ya que no era el coordinador de URS.

Votos a favor: 7 votos.

Votos en contra: 1 voto.

Se acuerda:

Aprobar el Acta No. 66-2022, sesión extraordinaria del 14 de diciembre de 2022.

Artículo 4.- Proyecto Empléate.

A las nueve horas con cincuenta minutos ingresa la señora Tatiana Bermúdez Páez

El señor Henry Lizano comenta que este tema se vio en la sesión extraordinaria No. 67-2023 efectuada el lunes anterior, sin embargo, es necesario volver a someterlo a votación para indicar el mecanismo de administración de los fondos. Al respecto, indica que la propuesta es que los fondos sean administrados por medio de la Fundación UCR.

Votan a favor: Dr. Henry Lizano Mora, Máster Tatiana Bermúdez Páez, Ing. Wilfredo Fonseca Vargas, MAP. Laura Castro Jiménez, Lic. Jairo Sosa Mesén, Bach. Jorge Carranza Chaves, Bach. Cindy Arias Quiel, Ing. Jeffrey Dimarco Fernández y M.Sc. Abel Brenes Arce.

Total: 9 votos.

En contra: ninguno.

Se acuerda:

La anuencia del Consejo Técnico Asesor del Centro de Informática, para que por medio de la Academia de Tecnología participe en las iniciativas del proyecto Empléate promovidas por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), con el mecanismo de administración de los fondos por medio de la Fundación UCR. **ACUERDO EN FIRME.**

Artículo 5.- Modificaciones presupuestarias por regla fiscal.

El señor Henry Lizano indica que este punto lo va a presentar la Licda. Patricia Vásquez Araya, en representación de la MAU. Ana Yanci Tosso, debido a que se encuentra de vacaciones, en conjunto con la Máster Tatiana Bermúdez Páez.

A las nueve horas con cincuenta y dos minutos ingresa la señora Patricia Vásquez Araya

La señora Tatiana Bermúdez indica que luego de una reunión sostenida con la Vicerrectoría de Administración (VRA), sobre la priorización de las réplicas que quedaron pendientes del año pasado, la VRA está haciendo esfuerzos para ver a qué proyectos se le pueden dar recursos.

En ese sentido, indica que para el proyecto: *Solución de procesamiento de computación institucional, tipo Blade*, sólo nos otorgarán ₡150.000.000,00 (ciento cincuenta millones de colones), el resto debe asignarse con presupuesto del Centro de Informática. Además, menciona que la prioridad es este proyecto y que lamentablemente las otras réplicas que quedaron pendientes, no se van a poder llevar a cabo.

La Sra. Páez menciona que las compañeras de la Unidad de Administración de Riesgos y Seguridad (UAR), hicieron las valoraciones de a qué partidas presupuestarias se les puede recortar presupuesto. Al respecto, comenta que se están sacrificando tres partidas a saber:

- Desarrollo de mantenimiento de sistemas por ₡30.000.000,00 (treinta millones de colones), del Área de Desarrollo de Sistemas (ADS).
- Mantenimiento de POP en Sedes Regionales y Recintos por ₡100.000.000,00 (cien millones de colones), del Área de Gestión de Infraestructura (AGI).
- Puntos de acceso de la red inalámbrica, por ₡100.000.000,00 (cien millones de colones), del Área de Gestión de Comunicaciones (AGC).

Con las variaciones presupuestarias detalladas anteriormente, se lograría ajustar el monto necesario para la compra de los Blade.

El Sr. Lizano consulta si había un sobrante de Oracle que se iba a usar para la compra de esta solución, a lo que la señora Tatiana Bermúdez indica que se está revisando esta posibilidad.

Por otra parte, la señora Tatiana Bermúdez indica que conversó con el señor Jorge Astúa y le comentó sobre el sacrificio que se está haciendo en estos proyectos e indica que el Sr. Astúa le informó que espera poder inyectarle presupuesto al Centro de Informática a mediados de año, cuando se realice el barrido presupuestario, sin embargo, esto no es seguro.

El señor Henry Lizano cede la palabra a cada uno de los coordinadores de los proyectos que eventualmente se verían afectados con estos movimientos presupuestarios.

La señora Laura Castro comenta que lo que le preocupa es que el Área de Desarrollo de Sistemas (ADS), sólo cuenta con tres programadores y dos analistas, por lo que la carga de trabajo del área se verá afectada con el recorte de esos ₡30.000.000,00 (treinta millones de colones), por lo que no se le podría pedir al Área más que un proyecto a la vez.

El señor Abel Brenes comenta que las compañeras hicieron un trabajo importante, pero no es conveniente recortar el 100% de una partida, debido a que, si algo se daña, sería bueno tener una reserva en mantenimiento y emergencias. Además, indica que el área de desarrollo siempre se ha quedado corta y es un pilar estratégico del Centro, por lo que considera que recortarlo al 100% es un tema que debe valorarse.

Al respecto, la señora Cindy Arias, comenta que, como opción, aún no han declarado infructuosa la licitación de desarrollo, por lo que podrían adjudicar una y verificar como quedó el proceso para ver si no lo han eliminado del todo.

Por su parte, el señor Henry Lizano comenta que tendría que hablarse con la Rectoría, para indicarles que se va a rescatar esta contratación.

El señor Jorge Carranza, indica que lo del presupuesto de los POP, se ha venido trabajando desde hace tiempo, con el fin de brindar una mejora a todas las Sedes y Recintos y que el dinero que se planea recortar iba dirigido específicamente al resguardo y protección eléctrica de los equipos de comunicación de las Sedes.

A las diez horas con nueve minutos se retira la señora Laura Castro Jiménez

El Sr. Lizano comenta que el sistema eléctrico debe abordarse con la Oficina de Servicios Generales. Además, menciona que las Sedes tienen su presupuesto y ya que los POP brindan el servicio a sus Sedes, por lo que deberían incluirlos en sus presupuestos. Al respecto, el Sr. Carranza comenta que se ha tratado de que cuando van a una Sede, ésta invierte una parte y el CI otra.

Además, menciona que la idea es intervenir Tacaes, Golfito, Limón y Guanacaste.

A las diez horas con doce minutos ingresa la señora Laura Castro Jiménez

Por otro lado, el señor Jorge Carranza comenta que en la Sede del Atlántico han trabajado en el cuarto de comunicación principal y que han estado involucrados la Oficina de Servicios Generales (OSG) y OEPI y todos han realizado una inversión importante. Indica que esos cien millones de colones lo distribuyen entre todas las Sedes.

El Sr. Lizano comenta que, al ser un proyecto de mejora, podrían esperarse a junio y considera que el esperar tres meses no debería ser un descalabro para el proyecto. Además, solicita al señor Jorge Carranza seguir trabajando de esa forma, para que, en junio, si nos otorgan presupuesto, incorporar los recursos a este proyecto.

La señora Cindy Arias comenta que respecto a los recortes que se planean hacer en estos proyectos y dado que en junio se planea hacer el barrido presupuestario, tal vez los coordinadores correspondientes, puedan tener todo listo para ejecutarlo de una vez y así evitar correr tanto una vez que nos asignen el presupuesto.

A las diez horas con veintiún minutos se retira la señora Patricia Vásquez Araya

Artículo 6.- Propuesta nombre para la PMO

A las diez horas con treinta y tres minutos ingresan los señores Pedro Céspedes y Alonso Alvarado

El señor Jeffrey Dimarco comenta que el nombre de PMO rozaba con lo que conocemos en la Universidad y con lo que dice el Estatuto Orgánico sobre las Oficinas Administrativas, por lo que se hizo una sesión de trabajo muy rápida, con el fin de buscar un nombre. Indica que las oficinas administrativas de la Universidad están divididas en departamentos, secciones o unidades.

Comenta que el Centro de Informática es la única oficina que tiene una estructura de áreas y unidades y que, en esa lógica, las unidades son staff de la dirección, por lo que se propone que en lugar de PMO, sea Unidad de Gestión de Proyecto (UGP) y que sea un staff de la Dirección.

Al respecto, el señor Alonso Alvarado, comenta que se quedaron con el término de *unidad* por las características ésta. Por su parte, el señor Abel Brenes consulta porque se está dejando esta unidad en el CI, ya que tiene la idea que la PMO iba a ser Institucional y procede a consultar cuál es el principio de suscribirlo a la dirección del CI.

El señor Henry Lizano comenta que ese es el espíritu del proyecto y que tiene que darle continuidad con el señor Roberto Guillén, Vicerrector de Administración. Sin embargo, por el momento, el músculo recae en las Tecnologías de Información (TI) y como ente rector se debe comunicar que la UGP es la instancia rectora de proyectos de TI.

El señor Henry Lizano somete a votación la propuesta de nombre y propone que en el acuerdo se indique que debe incorporarse en la estructura del CI para la adopción de Gobernanza de TI.

Por otro lado, el señor Abel Brenes consulta, si a la fecha, la unidad ya tiene las funciones establecidas, a lo que el señor Henry Lizano comenta que se puede ir trabajando en ellas.

Actualmente, se tienen varios insumos como la estructuración, gestión de proyectos ágiles y que se debe empezar a culturizarlo, ya que la idea es ir estandarizando esa metodología.

Asimismo, el señor Abel Brenes considera importante que en el acuerdo se indique un plazo para tener las funciones de la unidad. Al respecto, el señor Pedro Céspedes indica que hay un documento donde se realizó la propuesta.

A las diez horas con cincuenta y ocho minutos se retira el señor Pedro Céspedes

El señor Alonso Alvarado indica que mientras estructuran la PMO formalmente, quizás puedan tomar un acuerdo que indique que mientras esa propuesta sea aprobada, se mantendrá a una persona que destaque en esa función y así la PMO pueda continuar funcionando.

Al respecto, el señor Henry Lizano somete a votación el acordar no definir un nombre para la PMO.

Votan a favor: Dr. Henry Lizano Mora, Máster Tatiana Bermúdez Páez, Ing. Wilfredo Fonseca Vargas, MAP. Laura Castro Jiménez, Lic. Jairo Sosa Mesén, Bach. Jorge Carranza Chaves, Bach. Cindy Arias Quiel, Ing. Jeffrey Dimarco Fernández y M.Sc. Abel Brenes Arce.

Total: 9 votos.

En contra: ninguno.

Se acuerda:

No definir un nombre para la PMO. **ACUERDO EN FIRME.**

Por otro lado, el señor Henry Lizano somete a votación nombrar al señor Pedro Céspedes Calderón como gestor de proyectos principal de TI Institucional.

Votan a favor: Dr. Henry Lizano Mora, Máster Tatiana Bermúdez Páez, Ing. Wilfredo Fonseca Vargas, MAP. Laura Castro Jiménez, Lic. Jairo Sosa Mesén, Bach. Jorge Carranza Chaves, Bach. Cindy Arias Quiel, Ing. Jeffrey Dimarco Fernández y M.Sc. Abel Brenes Arce.

Total: 9 votos.

En contra: ninguno.

Se acuerda:

Nombrar al señor Pedro Céspedes Calderón como gestor de proyectos principal de TI Institucional. **ACUERDO EN FIRME.**

Artículo 7.- Análisis de Datos sobre los servicios del Centro de Informática en el CRM, a cargo de los señores Jeffrey Dimarco y Alonso Alvarado

Al respecto, el señor Jeffrey Dimarco indica que este sistema se tiene para controlar los tiquetes y la operación del Centro de Informática, el cual recolecta mucha información que puede analizarse para obtener indicadores.

Menciona que la idea es que sirva para la gestión y operación diaria del CI, sin que signifique un esfuerzo adicional para cada una de las personas que lo utiliza.

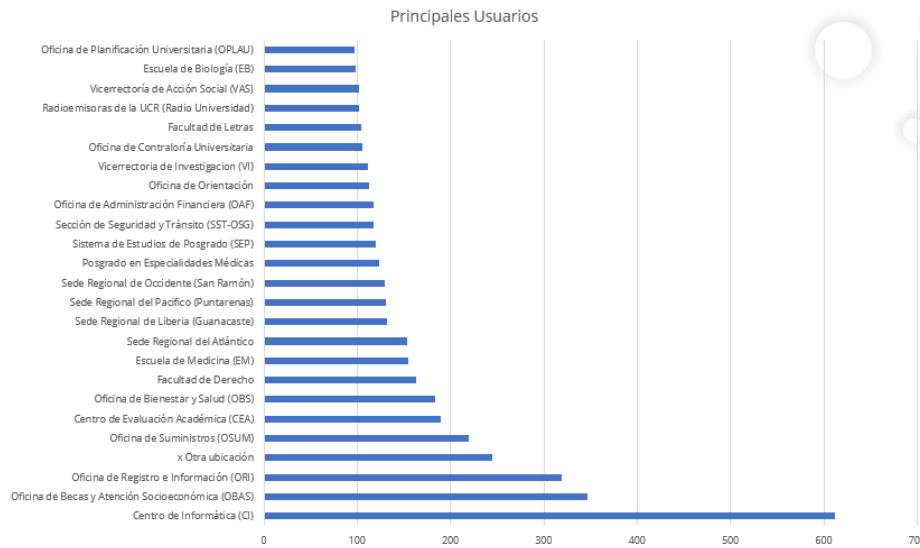
El señor Alonso Alvarado comenta que los datos que mostrará corresponden al año 2022 e indica que el promedio de atención de los tiquetes es de 195,3 horas o 8,14 días.

Posteriormente, detalla la distribución de casos (principales valores), según se detalla a continuación:

- AGS: 3831
- AGU: 3297
- AGC: 2175
- AGI: 725
- ADS: 267

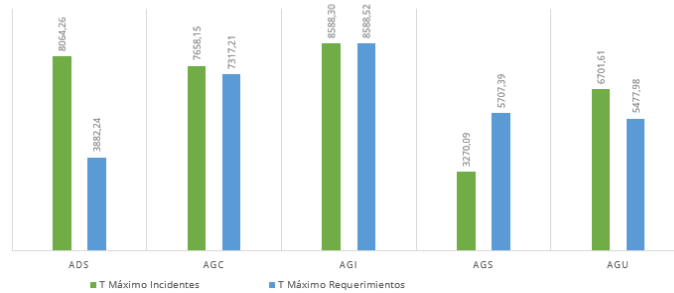
Asimismo, comenta que los tiempos estandarizados por tiquete les permite trabajar más para saber cuánto tiempo se dura por tipo de servicio que brinda el CI, poder establecerlo y darle seguimiento.

El Sr. Alonso Alvarado muestra un gráfico en el que se detallan los principales usuarios por unidad del CRM:



Posteriormente, presenta un gráfico en el que se detallan los tiempos máximos de atención por área, según el siguiente detalle:

Tiempos máximos de atención por Área



Además, señala algunos datos de atenciones fuera del tiempo establecido por área.

Posteriormente, muestra un gráfico en el que se detalla a los usuarios que más solicitan atención por medio de un tiquete y considera que con esto, podría mejorarse la forma en que se atienden a esas personas.

El señor Alonso Alvarado detalla los resultados de los tiempos máximos alcanzados, a lo que el señor Henry Lizano solicita si con esta información se puede hacer un análisis de desviación estándar.

Luego, el Sr. Alvarado señala una serie de prácticas indebidas que se han encontrado, según el siguiente detalle:

- No se realiza el cierre de casos al finalizarlo, sino que se realiza al final del año laboral o inicios del nuevo año.
- En ausencia temporal del colaborador responsable, no hay cierre o reasignación de casos, no se debería de justificar el no acceso al sistema y cierre al regreso.

- Cuando hay ausencia permanente del colaborador responsable, se deben de reasignar todos sus casos, ya que de lo contrario se quedan sin resolver y cerrar.
- Cuando es necesario labores de largo tiempo, se debe de generar respuesta, cerrar el caso, posteriormente programar y realizar las acciones necesarias en el tiempo.

Además, muestra los principales casos que hay en espera. Indica que en el 2020 hay tres requerimientos en espera, en el 2021 hay siete requerimientos en espera y para el 2022 se tienen 30 casos sin finalizar.

A las once horas y cincuenta y cuatro minutos se retira la señora Tatiana Bermúdez Páez

Asimismo, el Sr. Alvarado comenta que sólo en el 2022 se recibieron 10.300 casos y que solamente el 6,25% de los usuarios completan la encuesta de satisfacción, de los cuales el 0,4% indica estar insatisfecho.

El señor Alonso Alvarado, señala algunas insatisfacciones que han indicado los usuarios, respecto a las solicitudes que realizaron.

Por último, detalla las principales acciones que consideran deben implementarse para mejorar la atención de los tiquetes, según se muestran a continuación:

1. Revisar casos sin cerrar, en atención o en espera. Revisar y analizar insatisfacciones principales.
2. Capacitar nuevamente en el proceso de cierre de tiquetes o casos atendidos.
3. Capacitar a técnicos en atención o modificar el método para que el usuario acceda a la atención deseada (es un asunto de comunicación en la forma, no en el fondo y de comprensión técnica. Ej: Licencias zoom).
4. Revisar proceso de traslados o asignación de casos en el sistema, ya que hay pases sin movimiento o sin atención (se estarán enterando de su asignación).
5. Informar fuertemente a los usuarios no GTI de la respuesta de los tiquetes por medio de correo, ya que parece que muchos no se enteran y ver posibilidad de escalar respuestas con GTI correspondiente, ya que no se comprende el lenguaje técnico por usuarios finales.
6. Analizar tiempos de atención por descriptor.
7. Reasignar casos cuando haya movilización o retiro de personal del CI.
8. Revisar la duplicación consecutiva y en corto plazo de solicitudes sin atender.
9. Determinar intervenciones del CI (diferentes áreas, coordinadores y colaboradores) sobre solicitud de tiquetes, de manera que quede claro de donde se origina la solicitud para análisis de datos.
10. Actualizar la encuesta de satisfacción para agilizar y alcanzar mayor participación.

El señor Henry Lizano propone que, por cuestiones de tiempo, se continúe analizando este tema en una próxima sesión.

Al respecto, el señor Alonso Alvarado indica que se pone a disposición de los coordinadores en caso de que requieran ver algún punto relacionado con este sistema.

El señor Jeffrey Dimarco comenta que sería bueno incluir este punto en las sesiones de Consejo Asesor o en las reuniones de coordinadores.

El señor Henry Lizano somete a votación el continuar analizando este tema en la próxima sesión de Consejo Técnico Asesor.

Votan a favor: Dr. Henry Lizano Mora, Ing. Wilfredo Fonseca Vargas, MAP. Laura Castro Jiménez, Lic. Jairo Sosa Mesén, Bach. Jorge Carranza Chaves, Bach. Cindy Arias Quiel, Ing. Jeffrey Dimarco Fernández y M.Sc. Abel Brenes Arce.

Total: 8 votos.

En contra: ninguno.

Se acuerda:

Continuar analizando el tema de *Análisis de Datos sobre los servicios del Centro de Informática en el CRM*, en la próxima sesión del Consejo Técnico Asesor. **ACUERDO EN FIRME.**

Artículo 8: Priorización de servicios de ciberseguridad.

El señor Henry Lizano propone que, por cuestiones de tiempo, se traslade este punto para la siguiente sesión de Consejo Asesor.

Votan a favor: Dr. Henry Lizano Mora, Ing. Wilfredo Fonseca Vargas, MAP. Laura Castro Jiménez, Lic. Jairo Sosa Mesén, Bach. Jorge Carranza Chaves, Bach. Cindy Arias Quiel, Ing. Jeffrey Dimarco Fernández y M.Sc. Abel Brenes Arce.

Total: 8 votos.

En contra: ninguno.

Se acuerda:

Trasladar el artículo 8: Priorización de servicios de ciberseguridad en la siguiente sesión de Consejo Técnico Asesor. **ACUERDO EN FIRME.**

Artículo 9: Varios

No se trató ningún punto en este artículo.

Se levanta la sesión a las doce horas con un minuto.

 UCR Firmado digitalmente

Dr. Henry Lizano Mora
Jefe