



## CONSEJO TÉCNICO ASESOR

### ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA No. 72-2023

Celebrada el 21 de junio de 2023

Aprobada en la sesión 73-2023 de 09 de agosto de 2023

### TABLA DE CONTENIDO

Artículo 1. Aprobación del Acta No. 71-2023 del 30 de mayo de 2023 .....	2
Artículo 2. Renovación de contrato de seguridad para el segundo semestre 2023 (del 1 de julio 2023 al 31 de diciembre 2023) para la Academia de Tecnología. ....	3
Artículo 3. Solicitud de apertura de los siguientes cursos para la Academia de Tecnología. ....	4
Artículo 4. Presentación del programa académico de las ofertas de cursos que va a brindar la Academia de Tecnología. ....	5
Artículo 5. Continuar analizando el tema de Análisis de Datos sobre los servicios del Centro de Informática en la mesa de servicios. ....	7
Artículo 6: Varios.....	9

Acta de la sesión ordinaria número setenta y dos, celebrada por el Consejo Técnico Asesor a las nueve horas con dos minutos del día veintiuno de junio de dos mil veintitrés.

Asisten a esta sesión: Dr. Henry Lizano Mora, Jefe Centro de Informática; Máster Tatiana Bermúdez Páez, Subjefa; M.A.U. Ana Yanci Tosso Marín, Coordinadora de la Unidad Administrativa y de Recurso (UAR); M.Sc. Rebeca Esquivel Flores, Coordinadora del Área de Gestión de Comunicaciones (AGC); Lic. Jairo Sosa Mesén, Coordinador del Área de Gestión de Usuario (AGU); Bach. Jorge Carranza Chaves, Coordinador del Área de Gestión de Infraestructura (AGI); Ing. Jeffrey Dimarco Fernández, Coordinador Unidad de Calidad y Mejora Continua (UCM) y Licda. Cindy Arias Quiel, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Adquisiciones (UGA).

Miembros ausentes con excusa: 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.

Invitados: Licda. Melissa Gómez Arce, Comunicadora y MTI. Michel Angulo Sosa, coordinador Academia de Tecnología.

Asiste también la Licda. Melissa Cerdas Garbanzo, funcionaria 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 71-2023 del 30 de mayo de 2023.
3. Renovación de contrato de seguridad, para el segundo semestre 2023 (del 1 de julio 2023 al 31 de diciembre 2023) para la Academia de Tecnología.
4. Solicitud de apertura de los siguientes cursos para la Academia de Tecnología:
  - MACROS
  - Fundamentos de Power Platform
  - Introducción a Microsoft Azure
  - Virtualización en la nube con Microsoft Azure
5. Presentación del programa académico de las ofertas de cursos que va a brindar la Academia de Tecnología
6. Continuar analizando el tema de Análisis de Datos sobre los servicios del Centro de Informática en el CRM, a cargo de los señores Jeffrey Dimarco y Alonso Alvarado.
7. Varios

#### **Artículo 1. Aprobación del Acta No. 71-2023 del 30 de mayo de 2023**

El señor Henry Lizano somete a votación el acta No. 71-2023 del 30 de mayo de 2023.

**Votan a favor:** MTI. Henry Lizano Mora, Máster Tatiana Bermúdez Páez, Lic. Jairo Sosa Mesén, Licda. Cindy Arias Quiel, Bach. Jorge Carranza Chaves, M.A.U. Ana Yanci Tosso Marín, Ing. Jeffrey Dimarco Fernández e Ing. Rebeca Esquivel Flores.

**Total:** 8 votos.

**En contra:** ninguno

**Se acuerda:**

Aprobar el acta No. 71-2023 sesión ordinaria del 30 de mayo de 2023.

\*\*\*A las nueve horas con seis minutos ingresa el señor Wilfredo Fonseca Vargas\*\*\*

**Artículo 2. Renovación de contrato de seguridad para el segundo semestre 2023 (del 1 de julio 2023 al 31 de diciembre 2023) para la Academia de Tecnología.**

El señor Michel Angulo comenta que lo que se requiere es dar continuidad a la empresa Vanguard Security Costa Rica para que brinde el servicio de seguridad durante el segundo semestre 2023. Indica que conversó con la señora Verónica Bermúdez de la Oficina de Servicios Generales (OSG), para que el próximo año les colabore con los trámites de contratación de estos servicios.

Posteriormente, el señor Michel Angulo procede a detallar las ofertas, según el siguiente detalle:

<b>Empresa</b>	<b>Monto Mensual sin IVA</b>
Vanguard Security Costa Rica	₡1.586.921.82
Seguridad Alfa S.A.	₡1.390.023.88
Consortio de Información y Seguridad S.A.	₡1.450.555.43

Al respecto, el señor Henry Lizano consulta cómo es el servicio que ofrece la empresa Vanguard Security Costa Rica a lo que el señor Michel Angulo indica que el servicio es excelente.

El señor Jeffrey Dimarco comenta que le preocupa la alta informalidad con la que se presentan estos asuntos por parte del señor Michel Angulo de la Academia de Tecnología. Ya que por lo general son cotizaciones así, sin un cuadro comparativo, sin recomendaciones. Menciona que está claro que no es contratación pública, sin embargo, considera que los principios deben mantenerse. Enfatiza en que esto ya lo ha externado en varias ocasiones, pero nada cambia. Al respecto, el señor Jairo Sosa comenta que se había acordado enviar una plantilla para los procesos que la Academia requiera traer a este Consejo.

El Sr. Dimarco considera que este Consejo no debería hacer un análisis de las ofertas, sino que ya la información debería de venir organizada para tomar una decisión al respecto.

Por su parte, el señor Henry Lizano indica que, por un tema de formalidad, se había solicitado al coordinador de la Academia de Tecnología, presentar una tabla comparativa y que hay una serie de requisitos mínimos que las empresas deberían de cumplir. Comenta que la empresa que actualmente brinda el servicio de seguridad en la Academia tiene un buen servicio al cliente.

Además, el Sr. Lizano solicita que a partir del año 2024 el concurso sea estandarizado con los requerimientos especificados por la Sección de Servicios Contratados de la Oficina de Servicios Generales. Asimismo, solicita al señor Jeffrey Dimarco preparar un documento, en conjunto con la Academia de Tecnología, con los procedimientos que debe llevar a cabo la Academia cuando presente un tema ante este Consejo Asesor.

Por otro lado, el señor Wilfredo Fonseca comenta que desde la concepción de la solicitud de la proforma es importante saber que se pide, por lo que en la Universidad ya existen unidades de contratación que tienen esos detalles como la Sección de Servicios Contratados que tiene los requerimientos necesarios para contratar oficiales de seguridad, por lo que lo ideal es enviar esos requerimientos a las empresas para que todas coticen en esos términos y ahí se tendría mayor facilidad para hacer la comparación de las cotizaciones.

El señor Michel Angulo hace hincapié en que esto es una continuidad de un servicio con el que se utilizó los estándares de OSG ya que se contrató a la misma empresa que le daba seguridad al edificio de CATTECU desde hace como 20 años, sólo que se extendió a dos oficiales más para el parqueo, por lo que se dio la tarea de conversar con la señora Verónica Bermúdez para que le enviara el legajo de contratación que hizo la Sección de Seguridad y Tránsito de 24 páginas que deben adaptar a un estándar que permita una evaluación punto por punto a la empresa y que sea validado por Seguridad y Tránsito.

Por otro lado, el señor Jeffrey Dimarco considera que debería pensarse en plazos más largos para este tipo de contrataciones.

El señor Henry Lizano somete a votación el aprobar la renovación del contrato de seguridad a la empresa Vanguard Costa Rica del 01 de julio de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

**Votan a favor:** MTI. Henry Lizano Mora, Máster Tatiana Bermúdez Páez, Lic. Jairo Sosa Mesén, Licda. Cindy Arias Quiel, Bach. Jorge Carranza Chaves, M.A.U. Ana Yanci Tosso Marín, Ing. Wilfredo Fonseca Vargas, Ing. Jeffrey Dimarco Fernández e Ing. Rebeca Esquivel Flores.

**Total:** 9 votos.

**En contra:** ninguno.

**Se acuerda:**

Aprobar la renovación del contrato de servicio de seguridad a la empresa VANGUARD Security Costa Rica, para el parqueo que administra la Academia de Tecnología ubicado frente a RadioU por un monto mensual de ₡1.586.921,82 + IVA, según cotización adjunta. La contratación está contemplada del 01 de julio de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

**ACUERDO EN FIRME.**

**Artículo 3. Solicitud de apertura de los siguientes cursos para la Academia de Tecnología.**

- Macros en Excel
- Fundamentos de Power Platform
- Introducción a Microsoft Azure
- Virtualización en la nube con Microsoft Azure

Al respecto, el señor Michel Angulo indica que todos esos cursos fueron solicitados por el Centro de Informática y el señor Jairo Sosa está trabajando junto con el señor Marco Carbonell en la elaboración de los contenidos y demás.

El señor Jairo Sosa indica que el curso de Macros no lo solicitó el Centro de Informática. Menciona que se está planificando impartir siete cursos para los Gestores de TI de la Universidad, los tres restantes sí, además de los cursos de Ciberseguridad, Gerencia de Proyectos módulo I y II, Gestión de Sistemas o servidores Linux con RedHat, estos últimos ya los tiene la Academia, por lo que habría que aprobar la apertura de los otros tres.

El señor Henry Lizano indica que le parece muy bien la apertura de estos cursos y que se cuenta con el presupuesto para capacitar a los Gestores de TI, por lo que somete este punto a votación.

**Votan a favor:** MTI. Henry Lizano Mora, Máster Tatiana Bermúdez Páez, Lic. Jairo Sosa Mesén, Licda. Cindy Arias Quiel, Bach. Jorge Carranza Chaves, M.A.U. Ana Yanci Tosso Marín, Ing. Wilfredo Fonseca Vargas, Ing. Jeffrey Dimarco Fernández e Ing. Rebeca Esquivel Flores.

**Total:** 9 votos.

**En contra:** ninguno

**Se acuerda:**

Aprobar la apertura de los siguientes cursos para la Academia de Tecnología:

- Macros en Excel
- Fundamentos de Power Platform
- Introducción a Microsoft Azure
- Virtualización en la nube con Microsoft Azure. **ACUERDO EN FIRME**

**Artículo 4. Presentación del programa académico de las ofertas de cursos que va a brindar la Academia de Tecnología.**

El señor Michel Angulo indica que la Academia de Tecnología da cursos en diferentes tiempos y procede a detallar los cursos que tienen una duración de seis semanas. Indica que el Consejo Asesor había solicitado que la Academia presentara el programa académico de cada uno de los cursos, sin embargo, es mucha información, por lo que muestra los cursos que se imparten.

Al respecto, el señor Henry Lizano indica que el curso de Macros I y Macros II debería llamarse Macros en Excel I y Macros en Excel II. Además, indica que en la lista aparece un curso que se llama Macros, por lo que consulta cual es la diferencia en temática. Al respecto, el señor Michel Angulo indica que le va a preguntar al señor Marco Carbonell y les indica la diferencia.

Posteriormente, el señor Michel Angulo detalla los cursos de 8 semanas de duración.

El señor Henry Lizano comenta que días atrás se reunieron con personal de Oracle y le indicaron que ahora ha cambiado para la Academia la forma en la que ellos hacen las cosas y les indicaron que para el Centro de Informática que tiene licencias de Oracle, el Oracle University ya no se cobra, por lo que solicita al señor Wilfredo Fonseca poner en contacto

a las personas de Oracle con el señor Michel Angulo para ver la posibilidad de que se pueda extender ese beneficio.

Por otro lado, el señor Jorge Carranza consulta si el curso de cableado estructurado y fibra óptica es práctico o teórico, a lo que el señor Michel Angulo comenta que será teórico-práctico y que lo conversó con el señor Marco Abarca quién planteó la idea y le indicó que eso si se requiere de una máquina. El señor Carranza comenta que a nivel país no existen cursos prácticos de fibra óptica.

Al respecto, el señor Michel Angulo indica que él le comentó al Sr. Abarca que lo que haría la Academia es alquilarle esa máquina al Centro, sin embargo, el señor Jorge Carranza indica que la máquina es muy compleja y de cuidado, por lo que recomendaría más bien que la Academia adquiera una, ya que la práctica es muy importante y que sería la primera academia que lo brinde de esta manera.

El Sr. Angulo solicita al señor Jorge Carranza enviarle las características de esa máquina para cotizarla.

Por su parte, el señor Henry Lizano comenta que le parece importante realizar un estudio de mercado antes de hacer la inversión de comprar la máquina, esto con el fin de analizar la viabilidad de hacer la inversión y determinar si esta se va a recuperar.

La señora Rebeca Esquivel indica que la gente salió desilusionada en muchas academias, ya que todo lo que vieron es teórico y segundo que hay mucho trabajo en la parte física. Menciona que las cableras están generando mucho trabajo y que sería una buena opción impartir este curso. Propone que se realice un video publicitario con la máquina para hacer fibra y asegura que será un éxito, ya que incluso las empresas podrían capacitar a su personal.

El señor Michel Angulo indica que enviará a la señora Mónica Valverde para hacer la publicidad de ese curso.

Por otra parte, el señor Jorge Carranza comenta que cuando se compra este equipo la empresa capacita al personal que lo va a utilizar y que el instructor tiene que saber la capacidad de manejo y cuidarla. Indica que en lo que él les pueda colaborar con mucho gusto.

Además, menciona que sería bueno capacitar a varias personas, ojalá con un certificado de la empresa. Indica que conseguirá una cotización para validar cuál es la máquina que normalmente utiliza más la gente.

El señor Henry Lizano considera importante que la Academia de Tecnología haga una revisión de los contenidos de los cursos, para evitar que estos estén duplicados.

Por último, el Sr. Angulo indica que se compromete a enviarle a los miembros de este Consejo la próxima semana una lista completa de los contenidos y si se han impartido o no, a lo que el señor Henry Lizano solicita que se incluya la cantidad de gente que ha matriculado cada uno de esos cursos.

El señor Henry Lizano da por recibido el informe presentado por el señor Michel Angulo.

\*\*\*A las nueve horas con cuarenta y nueve minutos se retira el señor Michel Angulo Sosa y se realiza un receso\*\*\*

\*\*\*A las nueve horas con cincuenta y cinco minutos se reanuda la sesión\*\*\*

**Artículo 5. Continuar analizando el tema de Análisis de Datos sobre los servicios del Centro de Informática en la mesa de servicios.**

\*\*\*A las nueve horas con cincuenta y seis minutos ingresa el señor Alonso Alvarado\*\*\*

El señor Jeffrey Dimarco comenta que la idea en este punto es ver las bondades que tiene la mesa de servicio para gestionar el trabajo que tienen cada una de las áreas y unidades del Centro y cómo se puede obtener información relevante de manera muy sencilla para la toma de decisiones.

\*\*\*A las diez horas se retira la señora Tatiana Bermúdez Páez\*\*\*

Por su parte, el señor Alonso Alvarado comenta que la mesa de servicio tiene un manual técnico e indica que el dashboard está dividido en dirección y coordinadores y que existe un conteo de tiquetes y otro de incidentes. Además, indica que se tiene una tasa de tiquetes asignados versus los cerrados en el sistema.

Asimismo, indica que el sistema arroja un promedio global de atención que está en horas, que toma todos los tiquetes que están cerrados en un periodo de tiempo determinado, luego se calculan las duraciones de cada tiquete cerrado tomando en cuenta la fecha de creación y cierre y se aplica el promedio.

Luego comenta que hay una serie de gráficos del total de casos y se distribuye por áreas.

\*\*\*A las diez horas con diecisiete minutos se retira la señora Cindy Arias Quiel\*\*\*

Al respecto, el señor Jeffrey Dimarco comenta que existen tiquetes muy viejos que afectan el promedio de horas.

\*\*\*A las diez horas con veintiún minutos ingresa la señora Cindy Arias Quiel\*\*\*

El señor Henry Lizano comenta que es diferente cerrar un tiquete porque no se cuenta con la posibilidad material de hacerlo y otra es cerrarlo porque el usuario no contestó, pero esta no es la solución y que son casos que deben mejorarse, incluso comenta que se pueden apoyar en el ChatGPT para crear una respuesta.

\*\*\*A las diez horas con veinticinco minutos se retira el señor Wilfredo Fonseca\*\*\*

El señor Alonso Alvarado indica que hay una parte en la aplicación en la que se puede agregar un comentario para el usuario solicitante y hay otro espacio para comentarios a lo interno del CI.

Posteriormente, detalla y explica los siguientes gráficos: total de casos, tiquetes según estado (abiertos, en espera, cerrados) y tiempo por movimiento.

\*\*\*A las diez horas con veintinueve minutos ingresa el señor Wilfredo Fonseca Vargas y la señora Tatiana Bermúdez Páez\*\*\*

Además, el Sr. Alvarado indica que cuando se terminó el sistema, la empresa planteó un tiempo de 100 horas estándar establecido para todos los tiquetes y cada una de las coordinaciones debían ir moviendo esos tiempos de acuerdo con las necesidades de cada tiquete.

Posteriormente, muestra el promedio de tiempos de atención de máximos y mínimos, indica que es normal que las líneas de requerimientos estén por encima de los incidentes.

También comenta que hay cinco áreas llamadas a participar ya que son las que utilizan el sistema, el resto de las unidades o áreas del CI no lo utilizan, a lo que el señor Henry Lizano indica que todas las unidades y áreas del CI deberían de utilizarlo.

\*\*\* A las diez horas con cuarenta y cuatro minutos el señor Henry Lizano propone efectuar un receso\*\*\*

\*\*\*A las diez horas con cincuenta y un minutos se reanuda la sesión\*\*\*

El señor Alonso Alvarado comenta que el dashboard también genera reportes y detalla algunos ejemplos. Por otro lado, comenta que, en cuanto a los tiempos de espera, podrían mejorarse las razones cuando se ponga un caso en espera y solicita a los coordinadores que utilizan este sistema revisar las razones que hay disponibles por si se requieren agregar nuevas.

\*\*\*A las diez horas con cincuenta y dos minutos ingresa la señora Rebeca Esquivel Flores\*\*\*

Posteriormente, indica que se tiene un gráfico de análisis de satisfacción de los usuarios e indica que la encuesta de satisfacción sólo la responde el 6% de los usuarios, de los cuales un 5,5% indica estar satisfecho.

Luego el Sr. Alvarado comenta que se tiene un análisis de horas invertidas por caso, en el que no hay datos ya que no se utiliza. Indica que casi no se reporta en la atención de casos las horas invertidas por caso.

El señor Henry Lizano comenta que es importante utilizarlo, sobre todo por los funcionarios que realizan teletrabajo, ya que es una manera de verificar el uso eficiente del tiempo.

Posteriormente, el Sr. Alvarado indica que las cinco áreas que más utilizan el sistema son el Área de Gestión de Comunicaciones, Área de Gestión de Infraestructura, Área de Gestión de Servicios, Área de Gestión de Usuarios y el Área de Desarrollo de Sistemas.

Comenta que el sistema tiene una opción de tiquetes pre-sistema, que son tiquetes que estaban antes y que fueron migrados a este e indica que no hay tiquetes abiertos, se migraron por si se requiere información.

Posteriormente detalla otros elementos importantes de recalcar de algunas áreas o unidades.



Por último, el señor Henry Lizano solicita que en la próxima reunión de coordinadores cada uno de ellos realice un análisis de lo que tiene en la mesa de ayuda y que aquellos coordinadores que no la utilicen lo empiecen a hacer, esto con el fin de tomar decisiones con base en datos.

\*\*\*A las once horas con diecisiete minutos se retira el señor Alonso Alvarado\*\*\*

**Artículo 6: Varios**

No se trató ningún punto.

Se levanta la sesión a las once horas con diecisiete minutos.

 UCR Firmado digitalmente

**Dr. Henry Lizano Mora**  
**Jefe**

Transcripción: Licda. Melissa Cerdas Garbanzo, Asistente de Dirección