

Unidad de Servicios Informáticos

2023

Informe de Labores

Coordinadora

Máster Kattia Solano Quirós

Colaboradores

Javier Castro Matamoros

Geremy Bermúdez Guillén

Josué Watson Chavarría

Contenido

I. Introducción	2
II. Agradecimiento	2
III. Marco legal o de referencia	2
IV. Apoyo a la docencia	3
a) <i>Laboratorios virtuales</i>	3
b) <i>Laboratorios físicos</i>	3
V. Investigación y desarrollo de servicios	6
a) <i>Proyecto “Canal de contenidos audiovisuales por Internet (WebTv) de la Facultad de Ciencias Sociales”</i>	6
b) <i>Programa de integración y mejora continua de sitios web</i>	7
c) <i>Infraestructura de servicios internos y externos</i>	8
VI. Gestión administrativa	10
a) <i>Mejora de procesos en la gestión de las tecnologías de información</i>	10
c) <i>Sistema de órdenes de servicio técnico</i>	11
d) <i>Coordinación de actividades de capacitación</i>	13
e) <i>Apoyo a otras instancias universitarias</i>	14
VII. Conclusiones y recomendaciones	15
ANEXO 1. Cantidad de servicios ofrecidos a los usuarios y el área responsable, año 2023	16
ANEXO 2. Asistencia a capacitación de Teams impartida por el CI, año 2023	19
ANEXO 3. Unidad de Servicios Informáticos en cifras, año 2023.....	20

Informe Anual de Labores 2023

I. Introducción

La Unidad de Servicios Informáticos (USI) del Decanato es la unidad encargada de gestionar las tecnologías de información de la Facultad de Ciencias Sociales y apoya las diferentes actividades sustantivas de la universidad como la docencia, investigación y acción social, así como los procesos en el ámbito de la administración universitaria.

Este informe resume las actividades realizadas por la Unidad de Servicios Informáticos (USI) del Decanato en apoyo a las diferentes actividades sustantivas de la institución tres áreas de trabajo:

1. Apoyo a la docencia
2. Investigación y desarrollo de servicios
3. Gestión administrativa

Los datos obtenidos para la realización de este informe fueron extraídos de la base de datos del sistema de órdenes de servicio del sitio <https://crm.fcs.ucr.ac.cr>

II. Agradecimiento

Los productos y servicios que ofrece esta unidad a la comunidad de Ciencias Sociales son el resultado del trabajo en equipo y esfuerzo de los colaboradores por cumplir los objetivos y metas propuestas a lo largo del año. A ellos, mi agradecimiento tan valiosa contribución y el reconocimiento por la dedicación con la que ejecutan sus labores diarias.

Asimismo, nuestro agradecimiento a la administración del Decanato de Ciencias Sociales por el apoyo recibido durante el año 2023, el cual fue vital para conseguir los resultados reflejados este informe.

III. Marco legal o de referencia

CI-URS-L08 Lineamientos para los requerimientos tecnológicos y de comunicaciones para el teletrabajo

CI-AGU-L04 Lineamientos técnicos para instalación y uso de software antivirus

CI-AGU-L02 Lineamientos técnicos para el uso de software institucional

CI-UGS-L03 Lineamientos de seguridad de la información para actividades teletrabajables

CI-DIR-D15 Protocolo para la gestión y control de sitios web de la universidad

CI-AGU-L03 Lineamiento para las actividades técnicas del gestor de tecnologías de información

CI-AGS-L01 Lineamiento para el servicio virtualización de servidores

IV. Apoyo a la docencia

a) Laboratorios virtuales

En el año 2023 se laboró estrechamente con el coordinador de la Nube Académica Computacional (NAC), Dr. Ricardo Villalón, para completar las imágenes que contienen todo el software necesario para que los cursos de las escuelas Geografía, Historia y Antropología puedan impartirse utilizando máquinas virtuales.

A partir del II-2022, se pueden utilizar las licencias de las aplicaciones como Wolfram Mathematica, SPSS y Atlas TI, las cuales por ser licencias privativas y de alto costo, en entornos convencionales (laboratorios físicos) se hacen difíciles de obtener.

Se coordinó con docentes de la Sección de Archivística, el Centro de Informática y el coordinador de la NAC la asignación de un laboratorio virtual para impartir cursos de la carrera tales como Diplomática, Descripción, Evaluación de Documentos, Taller Archivístico, Conservación, Servicios y productos archivísticos, Sistemas de información archivísticos y Tecnologías de Información y comunicación. Estos cursos requerían de herramientas en ambiente cliente-servidor como el sistema de gestión de contenidos empresariales Alfresco, el sistema para descripciones archivísticas AtoM y la base de datos documental Arca.

b) Laboratorios físicos

En el laboratorio 513 del Decanato se impartieron 27 cursos durante el año 2023 de las escuelas de Ciencias Políticas, Comunicación Colectiva, Geografía, Enfermería y Sección de Archivística (cuadro 1).

Cuadro 1. Cursos impartidos en el laboratorio 513 del Decanato de Ciencias Sociales

Curso	Unidad académica	Cantidad de estudiantes
CC-0013 G1	Escuela de Comunicación Colectiva	32
CP-4001 G1	Escuela de Ciencias Políticas	26
XS-0642 G1	Escuela de Ciencias Políticas	37
EE-0421 G1	Escuela de Enfermería	40
EE-0413 G1	Escuela de Enfermería	40
GF-0612 G1	Escuela de Geografía	N/D
GF-0626 G1	Escuela de Geografía	N/D
GF-0605 G1	Escuela de Geografía	N/D
GF-0626 G1	Escuela de Geografía	N/D
GF-0626 G1	Escuela de Geografía	N/D
GF-0601 G3	Escuela de Geografía	N/D
MA-0126 G1	Escuela de Geografía	38
MA-0126 G2	Escuela de Geografía	36
MA-0130 G1	Escuela de Geografía	40
MA-0130 G2	Escuela de Geografía	34
HA-0211 G1	Sección de Archivística	26
HA-0211 G2	Sección de Archivística	20
HA-5016 G1	Sección de Archivística	24
HA-5016 G2	Sección de Archivística	23
HA-5018 G1	Sección de Archivística	17
HA-5018 G2	Sección de Archivística	20
HA-5019 G1	Sección de Archivística	20
HA-5019 G2	Sección de Archivística	12
HA-0209 G1	Sección de Archivística	28
HA-2059 G1	Sección de Archivística	35
HA-5021 G1	Sección de Archivística	17
HA-5021 G2	Sección de Archivística	18
HA-5020-G1	Sección de Archivística	26
HA-0215 G1	Sección de Archivística	31

Fuente: Solano, K. (2023)

Como apoyo a la docencia, se gestionó la instalación de 34 programas y aplicaciones en formato libre y con licencia, para que las personas docentes impartieran cursos en los laboratorios del Decanato y de las escuelas de Ciencias Políticas, Comunicación Colectiva, Geografía e Historia (cuadro 2).

Cuadro 2. Software instalado en los laboratorios del Decanato, Historia y Antropología para impartir lecciones en el I y II semestre de 2023

Software	Uso
Wolfram Mathematica 13.0	Laboratorio CS
SPSS 24	Laboratorio CS
SPSS 28	Laboratorio CS
Atlas TI 7.0	Laboratorio CS
Office Pro Plus	Laboratorio CS-EH-EA
LibreOffice	Laboratorio CS-EH-EA
GeoDa	Laboratorio CS
QGIS Pro 3.0	Laboratorio CS-AT
Tableau Public 2021.3	Laboratorio CS
Cmap Tools 6.04	Laboratorio CS-EH-EA
Zotero 5.0	Laboratorio CS-EH-EA
PDF24 10.8	Laboratorio CS-EH-EA
JASP	Laboratorio CS-EH
R	Laboratorio CS-EH-EA
Rstudio	Laboratorio CS-EH-EA
NPP	Laboratorio CS-EH
VLC	Laboratorio CS-EH-EA
Jamovi 2.2	Laboratorio CS-EH
Mactor 5.3	Laboratorio CS-EH-EA
Putty 0.76	Laboratorio CS
Postgresql 14.1	Laboratorio CS
MyStat 12	Laboratorio CS-EH-EA
Firma digital	Laboratorio CS-EH
Shotgun	Laboratorio CS-EH
Metadata Extration Tool	Laboratorio CS-EH
Jhove	Laboratorio CS-EH
Xena	Laboratorio CS-EH
File Analyzer Master	Laboratorio CS-EH
Adobe Reader	Laboratorio CS-EH-EA
Zoom	Laboratorio CS
Java	Laboratorio CS-EH-EA

Fuente: <https://crm.fcs.ucr.ac.cr> (2023)

V. Investigación y desarrollo de servicios

a) Proyecto “Canal de contenidos audiovisuales por Internet (WebTv) de la Facultad de Ciencias Sociales”

La aplicación web desarrollada por el Área de Infraestructura de Servicios conocida como WebTV continúa siendo la plataforma que trabaja como repositorio y archivo histórico de las actividades realizadas en la facultad. Esta infraestructura sigue bajo la responsabilidad del colaborador Javier Castro Matamoras con un total de **972 videos** de los cuales **36** es material nuevo digitalizado en el año 2023.

Las estadísticas para el sitio webtv.fcs.ucr.ac.cr tuvo variaciones debido a los cambios realizados por la herramienta *Google Analytics* versión 4, por lo que se presentan dos periodos para el 2023, de enero a julio y de julio a enero de 2024.

Figura 1. Estadísticas para el sitio WebTV durante dos periodos diferentes de tiempo enero a julio de 2023 y de julio a enero de 2024





Fuente: Castro, J. (2023)

b) Programa de integración y mejora continua de sitios web

Las tareas realizadas en este programa durante el 2023 consistieron en actualizar el CMS (*Content Management System*) de la versión de Joomla 3 a la versión 4, las cuales son necesarias para dar más funcionalidades a los sitios y mejorar la seguridad de la información.

Este programa es responsabilidad del Área de Coordinación y cuenta con la ayuda del encargado del Área de Desarrollo Web, Josué Watson Chavarría y a colaboración de los compañeros de las áreas de Soporte Técnico y de Infraestructura de Servicios.

Estas labores consistieron en la elaboración propia de la plantilla institucional para utilizarlas en los sitios web desarrollados por la USI y la migración del contenido de los siguientes sitios web:

- 1) Escuela de Geografía
- 2) Posgrado de Geografía
- 3) Observatorio del Agua
- 4) Escuela de Antropología
- 5) Centro de Investigaciones Antropológicas
- 6) Observatorio para la Acción contra el Racismo

El área se encargó de dar capacitaciones a los usuarios de los sitios web desarrollados por la unidad. Para el año 2023, se atendieron 3 capacitaciones para los sitios:

- 1) Comisión Institucional contra el Hostigamiento Sexual
- 2) Observatorio para la Acción contra el Racismo
- 3) Escuela de Antropología

Adicionalmente como parte de las mejoras en los sitios web en producción, se trabajó agregando nuevas secciones al sitio web de la FCS para tener un sitio web dinámico y de fácil acceso a la información, apoyo a la divulgación y quehacer de las unidades y del Decanato.

- Diseño y publicación de 38 boletines
- Rediseño de la página y de la sección de noticias de la página de inicio
- Creación de nuevas secciones para criterios sobre proyectos de ley

c) Infraestructura de servicios internos y externos

La infraestructura de los servicios está compuesta por servidores físicos y virtuales, los cuales son gestionados y administrados por el Área de Infraestructura de Servicios por los colaboradores Javier Castro Matamoras, Geremy Bermúdez Guillén y Kattia Solano Quirós.

Esta infraestructura de servidores físicos está compuesta por 4 servidores físicos que mantiene servicios como repositorios documentales, el Canal WebTV, máquinas virtuales para diversos servicios internos de la Unidad y varios servidores de dominio. Las máquinas virtuales se han utilizado para gestionar desde un único equipo, 3 servidores virtuales adicionales para dar apoyo a diferentes servicios como:

- 1) Sistema de órdenes de servicio técnico (CRM)
- 2) Servidor de archivos para la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós
- 3) Servidor de archivos para el Decanato
- 4) Servidor para servicios varios de la USI (inventario de licencias de software, monitoreo y seguridad, servidores de pruebas)

El área de apoya en la gestión y mantenimiento de servidores virtuales a unidades como el CIHAC y Escuela de Geografía

En los últimos años, la Unidad de Servicios Informáticos ha sido responsable de administrar servidores virtuales que el Centro de Informática ha autorizado tanto a la USI como a otras unidades académicas o de investigación de la Facultad:

- 1) Servidor de páginas web1 - USI
- 2) Servidor de páginas web2 - USI
- 3) Servidor de Geoportal - Escuela de Geografía
- 4) Servidor Proyecto Calas - CIHAC
- 5) Servidor proyecto Portal Registro Nacional - Escuela de Geografía
- 6) Servidor repositorios documentales - CIHAC

El servicio de hospedaje se compone de dos servidores virtuales web1 y web2 que alberga **30 sitios** de las diferentes unidades académicas. Este servicio da apoyo a las páginas oficiales de las escuelas, centros e institutos, observatorios, programas de posgrado; ofrece espacio a los repositorios de revistas, proyectos de investigación y de acción social (cuadro 3).

Cuadro 3. Sitios web hospedados en los servidores web1 y web2 administrados por la USI

Nombre del sitio web	Unidad responsable
cicom	CICOM
observacomunicacion	Escuela Ciencias Comunicación Colectiva
bienescomunes	CIEP
ciep	CIEP
ciep/incluidos	CIEP
ciep/libro	CIEP
cihac	CIHAC
cihac/microbiologia	CIHAC
africa.caribe	Decanato FCS
revistacienciasociales	Decanato FCS
beft	Decanato FCS
fcs	Decanato FCS
antropologia	Escuela de Antropología
cian	CIAN
obcra	CIAN
eccc	Escuela Ciencias Comunicación Colectiva
galeriadeluchas-socialescr	Escuela Ciencias Comunicación Colectiva
ppc	Escuela Ciencias Comunicación Colectiva
geomedios	Escuela de Geografía
geografia	Escuela de Geografía
oacg	Escuela de Geografía
posgradogeografia	Escuela de Geografía

Nombre del sitio web	Unidad responsable
archivourbano	Escuela de Geografía
escuelahistoria	Escuela de Historia
porlahistoria	Escuela de Historia
posgradohistoria	Escuela de Historia
psico	Escuela de Psicología
sociologia	Escuela de Sociología
programaeconomiasocial	Escuela de Sociología
hostigamientosexualucr	Decanato FCS

Fuente: Solano, K (2023)

Esta área de infraestructura también se encarga de velar por la seguridad de la información y de los equipos administrados por los colaboradores Javier Castro y Kattia Solano. Entre las actividades que se realizan están el análisis de bitácoras, bloqueos de direcciones IP, bloqueo de bots de rastreo, entre otras acciones.

En esta línea y con base a las condiciones que los usuarios reciben conforme al suscribir el servicio de hospedaje, se deshabilitó un sitio web que no tenían actividad por parte del usuario responsable y representa una brecha de seguridad para los demás sitios albergados.

VI. Gestión administrativa

a) Mejora de procesos en la gestión de las tecnologías de información

Anualmente se revisan los lineamientos internos, procedimientos de solicitud, productos y servicios con el fin de mejorar los procesos y la gestión de las tecnologías de información.

Este año se hizo una revisión y actualización den el [Catálogo de Servicios de la Unidad de Servicios Informáticos](#) para eliminar o agregar servicios que respondan a las necesidades de las personas usuarios la cual se hace tomando información del CRM; un nuevo servicio se agrega cuando es solicitado repetidamente por las personas usuarias o se elimina cuando no requiere de la intervención de un técnico o ingeniero en informática para su resolución, se ha vuelto obsoleto o deja de solicitarse.

También se hicieron cambios necesarios para dar más seguridad de la información de las unidades usuarias al documento [Condiciones para el uso del hospedaje web en la Facultad de Ciencias Sociales](#). Cada usuario del servicio recibió la actualización de estas nuevas condiciones para que tengan claro sus deberes y responsabilidades como usuarios del servicio y los alcances de la USI como responsable del servicio de hospedaje.

b) Participación en comisiones

Se continúa colaborando en el Equipo de Implementación del Marco de Gobierno y Gestión de TI (MGGTI) como representante de los gestores de TI de la Universidad.

En el año 2023 se asistió a 10 de las 12 reuniones programadas, a las capacitaciones en diferentes temáticas asociadas a la gestión de TI y a reuniones de trabajo para lograr objetivos como la Selección de Oportunidades para la conformar el portafolio de acciones y presentarlas al Comité General de Informática y la Rectoría.

c) Sistema de órdenes de servicio técnico

El sistema de órdenes de servicio, conocidos como tickets, es una herramienta de gestión de órdenes de servicios, recursos y para la toma de decisiones. Los servicios o productos que las personas usuarias pueden solicitar en el sistema de órdenes o CRM son parte del [Catálogo de Servicios](#) y están agrupadas según la afinidad tecnológica de sus componentes y sistemas.

- Conectividad (SCON)
- Sistemas de información institucionales (SSIT)
- Seguridad (SSEG)
- Soporte técnico a usuarios (SSTU)
- Infraestructura (SINF)
- Gestión administrativa (SGAD)
- Gestión de aplicaciones y proyectos (SGAP)

En el Anexo 1 se listan **81 servicios y productos** orientados a labores de seguridad de la información, de los equipos y de implementación de las nuevas políticas de seguridad que emitió el Centro de Informática a raíz de los ciberataques recibidos a diferentes instituciones del Estado.

A partir de esta lista, las personas usuarias a través del sitio <https://crm.fcs.ucr.ac.cr> pueden solicitar algún producto o servicio. En el cuadro 8 se puede observar que durante el año 2023 las diferentes áreas atendieron un total de **963 órdenes de servicio** asignadas a los colaboradores según competencias y áreas de trabajo.

El Área de Infraestructura de Servicios es el área con más órdenes de servicio abiertas, 477 órdenes, seguido por el Área de Soporte Técnico con 234. Las áreas de Desarrollo Web y la Coordinación generaron 133 y 119 órdenes de servicios, respectivamente.

Cuadro 4. Cantidad de órdenes de servicio recibidas en el sistema durante el 2023

Área	Abierto	Pendiente	Cerrado	Reabierto
Soporte Técnico	234	2	232	19
Desarrollo Web	133	4	129	1
Infraestructura de servicios	477	1	476	4
Coordinación USI	119	2	117	1
Total	963	9	954	25

Fuente: <https://crm.fcs.ucr.ac.cr> (2023)

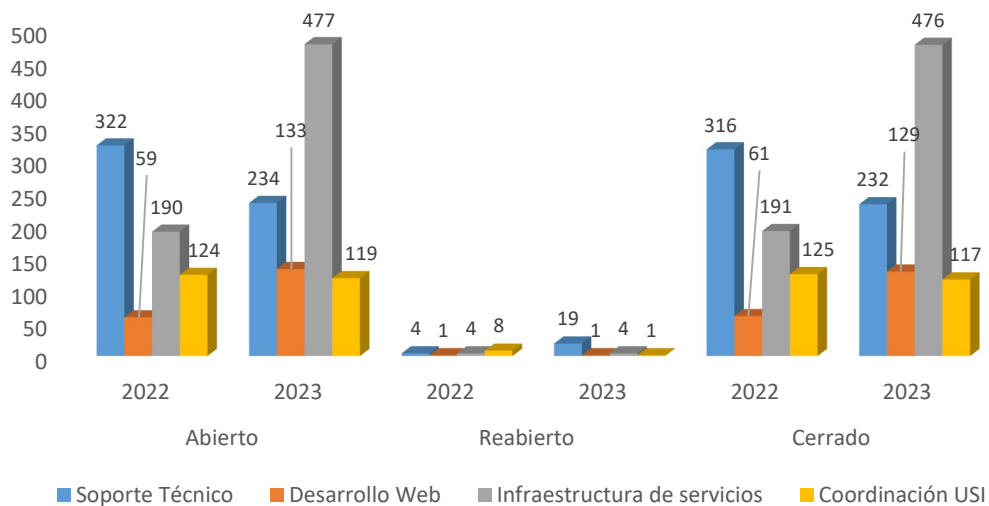
En cuanto a las solicitudes de trabajo gestionadas por las personas colaboradoras de la USI, tenemos que se asignaron 473 órdenes al Javier Castro, 117 a Josué Watson, 158 a Geremy Bermúdez y 240 órdenes a la coordinación de la unidad (cuadro 5).

Cuadro 5. Cantidad de órdenes de servicio gestionadas por las personas colaboradoras de la USI durante el 2023

Agente	Asignado	Atrasado	Cerrado	Reabierto
Kattia Solano Quirós	240	148	243	4
Geremy Bermúdez Guillén	158	172	138	10
Josué Watson Chavarría	117	67	95	10
Javier Castro Matamoros	473	12	474	4

En los últimos años el Área de Infraestructura de Servicios ha ido incrementando sus órdenes de servicios debido al aumento en servidores virtuales que se tiene a cargo bajo una única persona. La cuya responsabilidad por la gestión y las tareas han aumentado conforme los servicios e información demandan atención constante con el fin de asegurar la información (gráfico 1).

Gráfico 1. Comparación de la cantidad de tiquetes gestionados según área de trabajo durante el periodo 2022-2023



Fuente: <https://crm.fcs.ucr.ac.cr> (2023)

d) Coordinación de actividades de capacitación

La solicitud de capacitaciones solicitadas anualmente al Centro de Informática no tuvo los frutos esperados ya que sólo se obtuvo un descuento en los cursos de interés y los colaboradores de la USI no tuvieron la oportunidad de tener nuevos conocimientos como en años anteriores se había venido recibiendo.

Sólo la coordinación recibió del Centro de Informática la invitación continuar con el segundo módulo del curso Programa de Gerencia de Proyectos en TI con el uso de prácticas Agile Módulo 2, el cual se realizó del 2 julio al 23 agosto y fue impartido por la Academia de Tecnología UCR.

Siguiendo las directrices del Centro de Informática en cuanto al uso de la herramienta Teams se coordinó una capacitación para el personal del Decanato, la Unidad de Audiovisuales, la BEFT y la USI con el fin de tener los conocimientos básicos para el uso de esta herramienta.

La capacitación se realizó el 15 de noviembre y a ella asistieron 16 personas y fue impartida por el señor Luis Diego Rivas del Área de Gestión de Usuarios del Centro de Informática (anexo 2).

e) Apoyo a otras instancias universitarias

La Unidad de Servicios Informáticos también colabora en el préstamo y soporte informático para realización de actividades de las unidades de la FCS y de la institución. Durante el año 2023 unidades como BEFT, Historia, Geografía, Psicología y la Unidad de Capacitación y Desarrollo de la Oficina de Recursos Humanos organizaron actividades de capacitación en diferentes temáticas (cuadro 6).

Cuadro 6. Apoyo a actividades académicas, acción social y capacitación en el laboratorio 513

Fecha	Unidad	Actividad	Usuarios capacitados
28 marzo	Biblioteca Eugenio Fonseca	Capitación a estudiantes	28
21-23 marzo	Sección de Archivística	Taller Evaluación en la era digital	30
		Computación básica	22
Abril-Septiembre	Oficina Recursos Humanos	Curso Excel nivel intermedio	30
		Curso: Excel Avanzado	27
13, 19-20 junio	Escuela de Psicología	Evaluación docente	32
7-12 agosto	Escuela de Geografía	AmeriGEO Week 2023	35

En el oficio CICHHS-008-2023 la Comisión Institucional contra Hostigamiento Sexual (CICHHS) solicitó colaboración de la USI para el hospedaje, diseño y desarrollo de su sitio web. Se organizó un grupo de trabajo entre la coordinadora de la USI, la M.L. Nazira Álvarez Espinoza coordinadora de la CICHHS y la comunicadora del Decanato M.Sc. Marilín Agüero Vargas para trabajar en el diseño de imágenes, la recolección y elaboración de los textos y el diseño del sitio web.

El sitio web fue entregado el 03 de agosto con el cambio del dominio fcs.ucr.ac.cr al dominio ucr.ac.cr y se les capacitó el 11 de octubre de 2023 en el uso del sitio a los funcionarios de la CICHHS y al GTI de Rectoría que se encargará de realizar de gestionar el sitio y realizar los respaldos de información.

VII. Conclusiones y recomendaciones

Las conclusiones y recomendaciones que se derivan de este informe anual de labores para el año 2023 son las siguientes:

Gestión de carga de trabajo

Es importante que se debe atender de manera inmediata la concentración de gestión en una sola persona para evitar una sobrecarga de funciones que pueda afectar la salud del colaborador o poner en riesgo la información debido a la pérdida de concentración por la cantidad de labores realizadas y tener la oportunidad de gestionar nuevos servicios para las unidades del Decanato como el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones que permitan dar mejor servicios a las personas usuarias de la FCS con sistemas que vengán a generar valor y eficiencia en la gestión de los procesos.

Actualización constante

Parte del éxito en la consecución de los objetivos propuestos por esta unidad encargada del área de tecnologías de información proviene del estudio y la actualización constante de los colaboradores para contar con los conocimientos necesarios para resolver incidentes y desafíos. Es importante seguir apostando por la formación y capacitación en tecnologías de información para convertir cualquier situación en un caso de éxito.

Teletrabajo y modernización

El teletrabajo continúa impulsando acciones de modernización necesarias para integrar los beneficios de las tecnologías y las comunicaciones en la forma de acceder a los datos y equipos, la cual nos ha permitido optimizar el uso de las tecnologías de información y comunicación para construir una nueva cultura organizacional de trabajo en equipo, por objetivos y resultados.

Estas conclusiones y recomendaciones reflejan la importancia de la actualización constante, la distribución adecuada de la carga de trabajo y la adaptación a las nuevas formas de trabajo para garantizar el éxito y la eficiencia en la gestión de tecnologías de información en la Unidad de Servicios Informáticos.

ANEXO 1. Cantidad de servicios ofrecidos a los usuarios y el área responsable, año 2023

No.	Tema de ayuda	Área responsable
1	Actualizaciones / Actualizar Java	Soporte Técnico
2	Actualizaciones / Actualizar LibreOffice	Soporte Técnico
3	Actualizaciones / Actualizar SAE	Soporte Técnico
4	Actualizaciones / Actualizar software (general)	Soporte Técnico
5	Actualizaciones / Sistema Operativo	Soporte Técnico
6	Bases de Datos / Crear base de datos	Infraestructura de servicios
7	Bases de Datos / Respaldar base de datos	Infraestructura de servicios
8	Conectividad / Acceso a correo electrónico	Coordinación USI
9	Conectividad / Acceso a Internet	Coordinación USI
10	Conectividad / Acceso RedFCS	Coordinación USI
11	Conectividad / Acceso remoto a equipo UCR	Coordinación USI
12	Conectividad / Agregar línea de datos	Coordinación USI
13	Conectividad / Cable de red	Coordinación USI
14	Conectividad / Instalar VPN/Softphone	Coordinación USI
15	Conectividad / Línea telefónica/Teléfono IP	Coordinación USI
16	Conectividad / Monitoreo de equipos remotos	Coordinación USI
17	Conectividad / Problemas de sincronización OneD	Coordinación USI
18	Conectividad / Programar sesión de ZOOM	Coordinación USI
19	Conectividad / Recuperar contraseña correo institucional	Coordinación USI
20	Conectividad / Recuperar contraseña Office 365	Coordinación USI
21	Conectividad / Solicitar cambio de rol VPN	Coordinación USI
22	Conectividad / Solicitar cuenta correo institucional	Coordinación USI
23	Desarrollo Web / Acceso sitio web	Desarrollo Web
24	Desarrollo Web / Actualización y migración sitio	Coordinación USI
25	Desarrollo Web / Agregar /quitar complementos	Desarrollo Web
26	Desarrollo Web / Agregar contenido a sitio web	Coordinación USI
27	Desarrollo Web / Capacitación uso Joomla	Desarrollo Web
28	Desarrollo Web / Diseño nuevo sitio web	Desarrollo Web
29	Desarrollo Web / Subir contenido a sitio FCS	Coordinación USI
30	Domain Name Server (DNS) / Agregar registro DNS	Infraestructura de servicios
31	Domain Name Server (DNS) / Eliminar registro DNS	Coordinación USI
32	Dominio RedFCS / Actualizar cuenta de curso	Coordinación USI
33	Dominio RedFCS / Actualizar cuenta de usuario	Coordinación USI
34	Dominio RedFCS / Agregar equipo a RedFCS	Coordinación USI
35	Dominio RedFCS / Crear cuenta de curso	Coordinación USI

No.	Tema de ayuda	Área responsable
36	Dominio RedFCS / Crear cuenta de usuario	Coordinación USI
37	Dominio RedFCS / Crear cuenta especial	Coordinación USI
38	Dominio RedFCS / Reservar dirección IP	Coordinación USI
39	Equipo de cómputo / Configurar equipo nuevo	Soporte Técnico
40	Equipo de cómputo / Formatear equipo	Soporte Técnico
41	Equipo de cómputo / Informe técnico para desecho	Coordinación USI
42	Equipo de cómputo / Instalar antivirus	Coordinación USI
43	Equipo de cómputo / Instalar equipo nuevo	Soporte Técnico
44	Equipo de cómputo / Instalar laboratorio	Soporte Técnico
45	Equipo de cómputo / Mantenimiento general	Soporte Técnico
46	Equipo de cómputo / Otros	Soporte Técnico
47	Equipo de cómputo / Reporte garantía de equipo	Coordinación USI
48	Escáner / Instalar escáner	Soporte Técnico
49	Escáner / Problemas de funcionamiento	Soporte Técnico
50	Firma digital / Actualizar controladores firma digital	Soporte Técnico
51	Firma digital / Instalar firma digital	Soporte Técnico
52	Firma digital / Problema con firma digital	Soporte Técnico
53	Gestión administrativa / Estudio de riesgos de TI	Coordinación USI
54	Gestión administrativa / Inventario activos	Coordinación USI
55	Gestión administrativa / Redacción de manuales	Coordinación USI
56	Gestión administrativa / Redacción de políticas	Coordinación USI
57	Gestión administrativa / Redacción informe	Coordinación USI
58	Gestión administrativa / Solicitud de licencia	Coordinación USI
59	Impresoras / Instalar impresora	Soporte Técnico
60	Infraestructura de Servicios / Actualizar servidor	Infraestructura de servicios
61	Infraestructura de Servicios / Alojar sitio web	Infraestructura de servicios
62	Infraestructura de Servicios / Antivirus servidor	Soporte Técnico
63	Infraestructura de Servicios / Crear usuario SSH	Coordinación USI
64	Infraestructura de Servicios / Deshabilitar sitio web	Coordinación USI
65	Infraestructura de Servicios / Instalar servidor nuevo	Infraestructura de servicios
66	Infraestructura de Servicios / Mantenimiento core Joomla	Infraestructura de servicios
67	Infraestructura de Servicios / Migrar servidor	Infraestructura de servicios
68	Infraestructura de Servicios / MV para servicios a la FCS	Coordinación USI
69	Infraestructura de Servicios / Recuperar contraseña de CMS	Coordinación USI
70	Infraestructura de Servicios / Respaldo bases de datos	Coordinación USI
71	Infraestructura de Servicios / Respaldo carpeta sitio web	Coordinación USI
72	Infraestructura de Servicios / Revisión de bitácoras	Coordinación USI

No.	Tema de ayuda	Área responsable
73	Infraestructura de Servicios / Seguridad / Antivirus servidores	Soporte Técnico
74	Infraestructura de Servicios / Seguridad / Firewall Infraestructura de Servicios / Seguridad / Instalar/Actualizar certificados	Infraestructura de servicios
75		Coordinación USI
76	Infraestructura de Servicios / Sitio web en desarrollo	Coordinación USI
77	Infraestructura de Servicios / Subir sitio a producción	Infraestructura de servicios
78	Instalar software / Instalación SAE	Soporte Técnico
79	Instalar software / Instalación software (general)	Soporte Técnico
80	Instalar software / Instalar Libre Office	Soporte Técnico
81	Instalar software / Instalar MS Office	Soporte Técnico

Fuente: <https://crm.fcs.ucr.ac.cr> (2023)

ANEXO 2. Asistencia a capacitación de Teams impartida por el CI, año 2023

No.	Persona funcionaria	Área de trabajo
1	Adrián Chavarría Abarca	Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós
2	Alejandra Quirós Gómez	Decanato
3	Anabelle Vargas Campos	Decanato
4	Angela Sáenz Chévez	Decanato
5	Jeremy Bermúdez Guillén	Unidad de Servicios Informáticos
6	José Javier Castro Matamoros	Unidad de Servicios Informáticos
7	Karla Calvo Ramírez	Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós
8	Karla Rivera Shedden	Decanato
9	Kattia Alvarado Monge	Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós
10	Kattia Lorena Solano Quirós	Unidad de Servicios Informáticos
11	Katty Cordero Fuentes	Decanato
12	Marlin Tayira Hernández Guzmán	Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós
13	Maureen Flores Siles	Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós
14	Nicole Chavera Vargas	Decanato
15	Paola Barquero Sanabria	Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós
16	Sandra Valverde Carvajal	Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós

ANEXO 3. Unidad de Servicios Informáticos en cifras, año 2023

Área de Soporte Técnico

Solicitudes de soporte atendidas del 02-01 al 31-12, 2023	234
Cantidad de equipos atendidos	245
Cantidad de usuarios atendidos	243
Cantidad de estudiantes atendidos en ventanilla	147
Cantidad de equipos atendidos en laboratorios 213, 214, 215, 310, 415, 512 y 513	209
Cantidad de software instalado en laboratorios para uso docente	28

Área de Desarrollo Web

Solicitudes atendidas del 02-01 al 31-12, 2023	133
Cantidad de sitios nuevos	2
Cantidad de sitios migrados	6
Cantidad de solicitudes de apoyo a sitios web	
Revista Ciencias Sociales	20
Facultad de Ciencias Sociales	58
Observatorio para el Racismo	6
Cantidad de capacitaciones realizadas a usuarios	3

Área de Infraestructura de Servicios

Solicitudes atendidas del 02-01 al 31-12, 2023	477
Cantidad de sitios alojados en servidor web	30
Cantidad de sitios nuevos alojados en servidores	2
Cantidad de nuevos videos formateados en servidor Webtv	36
Cantidad de videos alojados en servidor Webtv	972
Cantidad de servidores físicos mantenidos y gestionados	4
Cantidad de servidores virtuales mantenidos y gestionados	6

Área de Coordinación

Solicitudes atendidas del 02-01 al 31-12, 2023	119
Cantidad de total de solicitudes gestionadas y tramitadas hasta 16-12-2023	963
Informes de desecho tramitados	66
Cantidad de cuentas de usuario aprobadas y gestionadas	425
Cursos atendidos en laboratorio 512 durante I y II semestre 2023	23
Cursos especiales atendidos en laboratorio 512	4
Capacitaciones al personal	1