

Unidad de Servicios Informáticos

2024

Informe de Labores

Coordinadora

Máster Kattia Solano Quirós

Colaboradores

Javier Castro Matamoras
Jeremy 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
	<i>a) Laboratorios físicos</i>	<i>3</i>
V.	Investigación y desarrollo de servicios	5
	<i>a) Proyecto “Canal de contenidos audiovisuales por Internet (WebTv) de la Facultad de Ciencias Sociales”</i>	<i>5</i>
	<i>b) Programa de integración y mejora continua de sitios web.....</i>	<i>7</i>
	<i>c) Infraestructura de servicios internos y externos</i>	<i>8</i>
VI.	Gestión administrativa	9
	<i>a) Mejora de procesos en la gestión de las tecnologías de información.....</i>	<i>9</i>
	<i>b) Participación en comisiones</i>	<i>10</i>
	<i>c) Sistema de órdenes de servicio técnico</i>	<i>10</i>
	<i>d) Capacitaciones del área</i>	<i>12</i>
	ANEXO 1. Unidad de Servicios Informáticos en cifras, año 2024.....	13

Informe Anual de Labores 2024

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 proporcionados por esta unidad a la comunidad de Ciencias Sociales son el fruto del trabajo en equipo y el esfuerzo constante de nuestros colaboradores, quienes han trabajado arduamente para alcanzar los objetivos y metas establecidos a lo largo del año. A todos ellos, les expreso mi más sincero agradecimiento por su valiosa contribución y les reconozco la dedicación con la que desempeñan sus labores cotidianas.

De igual manera, extendemos nuestro agradecimiento a la administración del Decanato de Ciencias Sociales por el apoyo brindado durante el año 2024, el cual fue crucial para lograr los resultados que se reflejan en este informe.

III. Marco legal o de referencia

Marco de Gobierno y Gestión de Tecnologías de Información para la Universidad de Costa Rica

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 físicos

En el laboratorio 512 y 513 del Decanato se impartieron 36 cursos (18 I Ciclo y 17 II Ciclo) durante el año 2024 de las escuelas de Ciencias Políticas, Comunicación Colectiva, Geografía, Enfermería, Ingeniería Eléctrica, Tecnología de Alimentos, Estadística y la Sección de Archivística (cuadro 1).

Cuadro 1. Cursos impartidos en los laboratorios 512 y 513 del Decanato de Ciencias Sociales en el I y II semestre de 2024

Unidad académica	Curso	Cantidad estudiantes
Escuela de Ciencias Políticas	XS-0342, grupo 1	35
Escuela de Geografía	GF-0605, grupo 1	39
	MA-0126, grupo 1	38
	MA-0126, grupo 2	19
	GF-0629, grupo 1	16
	GF-0629, grupo 2	14
	GF-0612, grupo 1	12
	MA-0130, grupo 1	30
	MA-0130, grupo 2	16
	GF-0618, grupo 1	28
Escuela de Historia, Sección de Archivistica	HA-0203, grupo 2	12
	HA-4001, grupo 1	33
	HA-4001, grupo 2	32
	HA-0221, grupo 1	21
	HA-0220, grupo 1	28
	HA-0210, grupo 1	23
	HA-4006, grupo 2	13
	HA-0217, grupo 1	20
	HA-0216, grupo 1	30
	HA-0214, grupo 1	26
	HA-0215, grupo 1	24
	HA-0224, grupo 1	15
	HA-4004, grupo 1	13
	HA-1021, grupo 2	7
	HA-0225, grupo 1	20
Escuela de Trabajo Social	TS-2019, grupo 2	30
Escuela de Administración Pública	XP-0475, grupo 1	32
	XP-0475, grupo 2	30
Escuela de Tecnología de Alimentos	TA-0219, grupo 1	38
Escuela de Ingeniería Industrial	II-0804, grupo 1	44
Total		738

Fuente: Solano, K. (2024)

Como apoyo a la docencia, se gestionó la **instalación de 46 programas** y aplicaciones en formato libre y con licencia, para que las personas docentes impartieran cursos en los laboratorios 512 y 513.

Adicionalmente se colaboró a cursos especiales de la carrera de Archivística y del Colegio de Médicos Veterinarios.

- 1) Curso de Extensión Docente ED-2294 “Análisis funcional y clasificación por procesos”
- 2) Examen de incorporación al Colegio Veterinarios

V. Investigación y desarrollo de servicios

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

Esta infraestructura bajo la responsabilidad del colaborador Javier Castro Matamoros cuenta un total de **1010 videos** de los cuales **38** es material nuevo digitalizado en el año 2024.

Los datos de visitas al sitio web <https://webtv.fcs.ucr.ac.cr> se obtienen mediante la herramienta *Google Analytics*. En la figura 1 se presenta el listado de países desde los cuales se accede al sitio, entre los que se encuentran Costa Rica, Estados Unidos, México, España, Chile, Francia y Argentina.

Figura 1. Estadísticas para el sitio WebTV para el periodo del 1 de enero al 31 diciembre de 2024



Fuente: Castro (2025)

Por su parte, en la figura 2 se observa que durante el año 2024 el sitio web recibió un total de 1,305 visitas. Además, se identificó que personas de países como Panamá, Honduras, Suecia y Bélgica también accedieron a este servicio web.

Figura 2. Listado de visitas al sitio Webtv

Incluir en gráfico		Buscar...		Filas por página: 10		Ir a: 1		1-10 de 45	
Pais		↓ Usuarios activos	Usuarios nuevos	Sesiones con interacción	Porcentaje de interacciones	Sesiones con interacción por usuario activo	Tiempo de interacción medio por usuario activo	Número de eventos Todos los eventos	Eventos clave Todos los eventos
☒	Total	1,305 100 % respecto al total	1,283 100 % respecto al total	979 100 % respecto al total	52,66 % Media 0 %	0,75 Media 0 %	1 min y 25 s Media 0 %	8,991 100 % respecto al total	0,
☒	1 Costa Rica	904	878	681	50,04 %	0,75	1 min y 26 s	6.696	0
☒	2 United States	68	71	38	53,52 %	0,56	22 s	384	0
☒	3 Mexico	64	63	47	55,95 %	0,73	1 min y 29 s	333	0
☒	4 Spain	38	38	33	64,71 %	0,87	1 min y 45 s	314	0
☒	5 Chile	32	32	25	50 %	0,78	2 min y 45 s	207	0
☐	6 France	32	32	22	62,86 %	0,69	36 s	132	0
☐	7 Argentina	20	20	14	66,67 %	0,70	2 min y 29 s	95	0
☐	8 Colombia	20	20	19	82,61 %	0,95	2 min y 14 s	97	0
☐	9 Brazil	11	10	7	63,64 %	0,64	1 min y 41 s	44	0
☐	10 Germany	11	11	4	33,33 %	0,36	1 min y 11 s	43	0
☒	11 Canada	10	10	9	75 %	0,90	1 min y 01 s	52	0
☐	12 Guatemala	10	10	13	65 %	1,30	2 min y 09 s	71	0
☒	13 Peru	10	10	7	63,64 %	0,70	1 min y 37 s	66	0
☒	14 Bolivia	7	7	6	75 %	0,86	27 s	39	0
☒	15 Nicaragua	6	6	4	57,14 %	0,67	46 s	26	0
☐	16 South Korea	6	6	4	66,67 %	0,67	1 min y 35 s	32	0
☐	17 Panama	5	5	4	66,67 %	0,80	12 s	32	0
☐	18 Venezuela	5	5	5	62,5 %	1,00	29 s	34	0
☐	19 El Salvador	4	4	2	50 %	0,50	17 s	17	0
☐	20 Honduras	4	4	4	100 %	1,00	28 s	24	0
☒	21 Ecuador	3	3	2	50 %	0,67	53 s	15	0
☒	22 Hungary	3	2	3	60 %	1,00	1 min y 13 s	43	0
☒	23 Sweden	3	3	2	66,67 %	0,67	4 s	14	0
☒	24 Switzerland	3	3	2	66,67 %	0,67	1 min y 23 s	12	0
☐	25 United Kingdom	3	3	3	100 %	1,00	40 s	12	0
☐	26 Uruguay	3	3	3	37,5 %	1,00	2 min y 57 s	27	0
☐	27 (not set)	2	2	0	0 %	0,00	0 s	7	0
☐	28 Australia	2	2	1	50 %	0,50	6 min y 24 s	7	0
☐	29 Austria	2	2	1	50 %	0,50	31 s	11	0
☐	30 Italy	2	2	2	100 %	1,00	6 min y 34 s	9	0

Continúa figura 2

☐	31	Puerto Rico	2	2	2	66,67 %	1,00	30 s	21	0
☒	32	Azerbaijan	1	1	0	0 %	0,00	0 s	3	0
☒	33	Cuba	1	1	0	0 %	0,00	0 s	3	0
☒	34	Dominican Republic	1	1	0	0 %	0,00	4 s	8	0
☒	35	Egypt	1	1	2	66,67 %	2,00	1 min y 57 s	14	0
☒	36	Finland	1	1	0	0 %	0,00	0 s	4	0
☐	37	Indonesia	1	1	1	100 %	1,00	6 min y 23 s	5	0
☐	38	Ireland	1	1	1	100 %	1,00	7 s	5	0
☐	39	Israel	1	1	1	100 %	1,00	2 min y 11 s	8	0
☐	40	Nepal	1	1	1	100 %	1,00	0 s	4	0
☐	41	Netherlands	1	1	1	100 %	1,00	14 s	4	0
☒	42	New Zealand	1	1	1	100 %	1,00	29 s	4	0
☒	43	Philippines	1	1	1	100 %	1,00	21 s	4	0
☒	44	Poland	1	1	1	100 %	1,00	35 s	4	0
☒	45	Romania	1	1	1	100 %	1,00	1 min y 24 s	5	0

Fuente: Extraído de *Google Analytics* (Castro, 2025)

b) Programa de integración y mejora continua de sitios web

Este programa es responsabilidad del Área de Coordinación y del Área de Desarrollo Web y cuenta con la colaboración de los compañeros de las áreas de Soporte Técnico y de Infraestructura de Servicios, desarrolló las siguientes actividades:

Sitios migrados:

- 1) Revista de Ciencias Sociales
- 2) Observatorio para la Acción contra el Racismo
- 3) Biblioteca Eugenio Fonseca T.
- 4) Centro de Investigaciones Antropológicas
- 5) Posgrado de Historia
- 6) Posgrado de Geografía
- 7) Escuela de Geografía
- 8) Escuela de Antropología
- 9) Comisión contra el Hostigamiento Sexual UCR

Sitios nuevos

- 1) Jornadas de Docencia, Investigación y Acción Social 2024.
- 2) FCS informa (pantallas)

Capacitaciones a usuarios

- 1) Escuela de Antropología: 6 personas
- 2) Revista Ciencias Sociales: 3 personas

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 72 boletines
- Rediseño de la sección de Comunicados y pronunciamientos y de Contactos, información sobre la facultad
- Creación de nuevas secciones de Salud Mental, Por Palestina, Servicios y trámites en línea y 50 aniversario de la FCS

c) Infraestructura de servicios internos y externos

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

Esta infraestructura de servidores físicos está compuesta por 4 servidores físicos, 2 servidores virtuales propios y 5 adicionales provistos por el Centro de Informática (cuadro 2).

Cuadro 2. Servidores físicos y virtuales gestionados por el Área de Infraestructura

Servidores físicos	Servicio ofrecido	Unidad propietaria
Canal WebTV	Canal WebTV	USI
CIHAC-SERV	3 repositorios documentales	CIHAC
EDITH	Dominio RedFCS	USI
JARVIS (máquinas virtuales)	Sistema de órdenes de servicio técnico (CRM) Servicio de reservación de equipo audiovisual (MBRS)	USI
Servidores virtuales CI	Servicio ofrecido	Unidad académica
FCS-SERV	8 sitios web hospedados	USI
FCS2-SERV	20 sitios web hospedados	USI
GEOPORTAL	Proyecto Geoportal	Escuela de Geografía
CALAS	1 repositorio documental	CIHAC
SNIT	Proyecto Registro Nacional	Escuela de Geografía

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 de:

- [Catálogo de Servicios de la Unidad de Servicios Informáticos](#): eliminar o agregar servicios que respondan a las necesidades de las personas usuarios la cual se hace tomando información del CRM

- [Condiciones para el uso del hospedaje web en la Facultad de Ciencias Sociales](#): se limitaron los 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. Se asistió a las reuniones programadas y a las capacitaciones en diferentes temáticas asociadas a la gestión de TI.

c) Sistema de órdenes de servicio técnico

Las personas usuarias pueden solicitar en el sistema de órdenes o CRM **100 productos y servicios** (19 más que en 2024) a través del sitio <https://crm.fcs.ucr.ac.cr>. Estas órdenes de servicio o tickets como se les conoce se asignan a los colaboradores según competencias y áreas de trabajo y durante 2024 se abrieron **1035 tickets**.

Cuadro 3. Cantidad de órdenes de servicio recibidas en el sistema durante el 2024

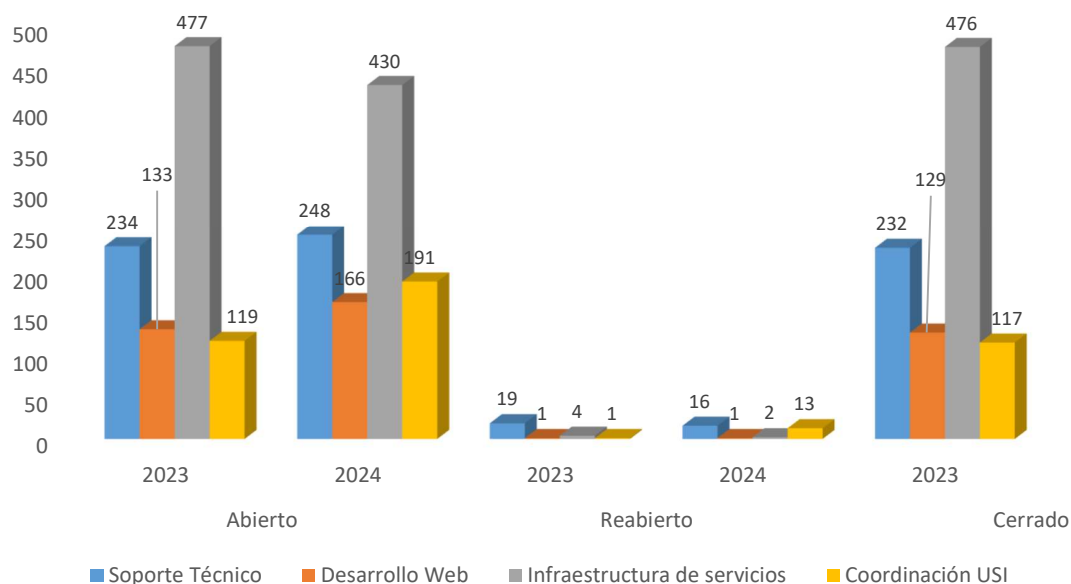
Área	Abierto	Pendiente	Cerrado	Reabierto
Soporte Técnico	248	0	248	16
Desarrollo Web	166	0	166	1
Infraestructura de servicios	430	0	430	2
Coordinación USI	191	1	190	13
Total	1035	1	1034	32

Fuente: <https://crm.fcs.ucr.ac.cr> (2024)

Cuadro 4. Cantidad de órdenes de servicio gestionadas por las personas colaboradoras de la USI durante el 2024

Agente	Asignado	Cerrado	Reabierto
Kattia Solano Quirós	376	376	17
Jeremy Bermúdez Guillén	109	104	9
Josué Watson Chavarría	118	94	4
Javier Castro Matamoros	421	426	2
Total	1034	1000	32

Gráfico 1. Comparación de la cantidad de tickets gestionados según área de trabajo durante el periodo 2023-2024



Fuente: <https://crm.fcs.ucr.ac.cr> (2024)

d) Capacitaciones del área

El año 2024 la coordinación gestionó ante el Decanato de Ciencias Sociales la solicitud de capacitaciones anuales para los colaboradores de la Unidad.

Cuadro 5. Capacitaciones recibidas durante el 2024

Capacitación	Duración	Capacitador	Persona capacitada
Servidores Linux Nivel 1	64 horas	Academia de Tecnología UCR	Josué Watson
Ciberseguridad	64 horas	Academia de Tecnología UCR	Kattia Solano

Fuente: Solano, K. (2024)

VII. Conclusiones

El éxito en el cumplimiento de los objetivos propuestos por esta unidad encargada del área de tecnologías de la información se debe en gran parte al esfuerzo constante de los colaboradores por mantenerse actualizados y adquirir los conocimientos necesarios para resolver incidentes y desafíos. Es fundamental seguir apostando por la formación y capacitación en tecnologías de la información, ya que ello nos permitirá transformar cualquier reto en una oportunidad de éxito.

Teletrabajo y modernización

El teletrabajo sigue impulsando acciones clave de modernización que permiten integrar los beneficios de las tecnologías y las comunicaciones en el acceso a los datos y equipos. Esta modalidad ha sido esencial para optimizar el uso de las tecnologías de la información y comunicación, favoreciendo el establecimiento de una nueva cultura organizacional basada en el trabajo en equipo, orientado a objetivos y resultados.

ANEXO 1. Unidad de Servicios Informáticos en cifras, año 2024

Área de Soporte Técnico

Solicitudes de soporte recibidas del 02-01 al 31-12, 2024	248
Cantidad de solicitudes asignadas al colaborador, tramitadas	109
Cantidad de equipos atendidos	344
Cantidad de usuarios atendidos	248
Cantidad de estudiantes atendidos en ventanilla	130
Cantidad de estudiantes atendidos vía web	223
Cantidad de equipos atendidos en laboratorios 213, 214, 215, 310, 415, 512 y 513	209
Cantidad de software instalado en laboratorios para uso docente	46

Área de Desarrollo Web

Solicitudes recibidas del 02-01 al 31-12, 2024	166
Cantidad de solicitudes asignadas al colaborador, tramitadas	118
Cantidad de sitios nuevos	1
Cantidad de sitios migrados	9
Cantidad de solicitudes de apoyo a sitios web	
Revista Ciencias Sociales	12
Facultad de Ciencias Sociales	61
Observatorio Acción contra el Racismo	2
Cantidad de capacitaciones realizadas a usuarios	9
Cantidad de boletines publicados en el sitio FCS	72

Área de Infraestructura de Servicios

Solicitudes recibidas del 02-01 al 31-12, 2024	430
Cantidad de solicitudes asignadas al colaborador, tramitadas	421
Cantidad de sitios alojados en servidor web	28
Cantidad de sitios nuevos alojados en servidores	1
Cantidad de nuevos videos formateados en servidor Webtv	38
Cantidad de videos alojados en servidor Webtv	1010
Cantidad de servidores físicos mantenidos y gestionados	4
Cantidad de servidores virtuales mantenidos y gestionados	7
Cantidad de sistemas nuevos para apoyo administrativo	1

Área de Coordinación

Cantidad de solicitudes recibidas en el sistema, del 02-01 al 31-12, 2024	1035
Cantidad de solicitudes asignadas a la coordinación, tramitadas	376
Informes de desecho tramitados	58
Cantidad de cuentas de usuario aprobadas y gestionadas	83
Cursos atendidos en laboratorio 512 durante I y II semestre 2023	35
Cursos especiales atendidos en laboratorio 512 y 513	2
Capacitaciones gestionadas para el personal	2