

Unidad de Servicios Informáticos

2020



Informe de Labores

Coordinadora

Licda. Kattia Solano Quirós

Colaboradores

Javier Castro Matamoros
Geremy Bermúdez Guillén
Josué Watson Chavarría



Contenido

I.	Introducción	3
II.	Marco legal o de referencia	3
III.	Apoyo a la docencia	4
IV.	Investigación y desarrollo de servicios.....	5
	a) Proyecto “Canal de contenidos audiovisuales por Internet (WebTv) de la Facultad de Ciencias Sociales”	5
	c) Herramientas de acceso remoto.....	6
	d) Servicios de Hosting	8
	e) Infraestructura de Servicios	8
V.	Gestión administrativa	9
	a) Mejora de procesos en gestión de TICs	9
	b) Sistema de órdenes de servicio técnico – Ticketing.....	10
	c) Capacitaciones del área.....	14
	d) Retroalimentación sobre el trabajo remoto en la USI	15
VI.	Conclusiones y recomendaciones	17



Informe Anual de Labores 2020

I. Introducción

La Unidad de Servicios Informáticos (USI) del Decanato es la Unidad encargada del gobierno de las tecnologías de comunicación e información de la Facultad de Ciencias Sociales, apoyando las diferentes actividades sustantivas de la Institución como la docencia, investigación y acción social, así como los procesos en el ámbito de la administración universitaria. Este informe expone los logros alcanzados durante el año 2020 en tres áreas: 1) apoyo a la docencia; 2) investigación y desarrollo de servicios y; 3) gestión administrativa.

El informe abarcará el reto derivado de la pandemia para solventar la necesidad de los usuarios administrativos de acceder a sus equipos y aplicaciones locales y realizar trabajo remoto desde sus casas; la Unidad realizando una investigación e implementación en tiempo récord, permitió que las áreas administrativas pudieran realizar sus labores de forma transparente, confiable y conservando la integridad de la información.

Asimismo, se tratará el tema relacionado a los colaboradores de la Unidad de Servicios Informáticos quienes, a lo largo de estos meses de trabajo remoto, han demostrado que el área de tecnologías de información del Decanato de Ciencias Sociales, es candidato idóneo para incorporarse al Programa de Teletrabajo, superando los paradigmas en cuanto a la prestación de servicios en tecnologías de información de manera remota.

Como en los años anteriores, todos los productos y servicios son el resultado del trabajo en equipo y esfuerzo de los colaboradores de esta Unidad, en cumplir los objetivos y metas propuestas a lo largo del año. A ellos, mi agradecimiento por tan valiosa contribución y el reconocimiento por la dedicación y esmero con la que ejecutan sus labores diarias.

II. Marco legal o de referencia

Las herramientas de acceso remoto investigadas e implementadas para el trabajo de los usuarios, se escogieron considerando las directrices emanadas en la Resolución R-289-2014, del 01 de octubre de 2014, que indica la obligatoriedad de utilizar herramientas de código libre en la Universidad de Costa Rica.

Los entornos virtuales para docencia se vienen implementando en la Universidad de Costa Rica desde el año 2016. La resolución VD-R-9374-2016 Marco de Referencia para el Desarrollo de la Docencia en Entornos Virtuales en la Universidad de Costa Rica, estableció los primeros conceptos



y condiciones de uso para que las unidades académicas desarrollaran cursos con algún grado de virtualidad, con el objetivo de dar flexibilidad curricular a los estudiantes.

Una vez inmersos en los procesos docentes, de investigación, acción social y administrativos de manera remota virtual, se hizo importante un reforzamiento en cuanto a la seguridad de la información; es de atacamiento obligatorio para las personas trabajadoras de la Universidad, así como para el uso de los equipos, herramientas, recursos, bases de datos y otros servicios asociados a las actividades de trabajo remoto, lo contenido en el documento CI-URS-L08 “Lineamientos de seguridad de la información para actividades tele trabajables”, del 28 de junio de 2020.

Finalmente, como parte de la labor de la Unidad de Servicios Informáticos, en su función de administrador de los recursos en tecnologías de información y aras de salvaguardar la confidencialidad, seguridad e integridad de la información, toma como base de referencia para el gobierno de las TICs las “Directrices técnicas de seguridad de información de la Universidad de Costa Rica (DTSI)”, referenciado en el oficio R-102-2015.

III. Apoyo a la docencia

Los procesos docentes desarrollados durante el 2020 por la Universidad de Costa Rica se realizaron a través de la Unidad de Apoyo a la Docencia Mediada con Tecnologías de la Información y la Comunicación (METICS) de la Vicerrectoría de Docencia. Esta iniciativa que ofrece flexibilidad curricular para facilitar al personal docente la incorporación de modalidades innovadoras de docencia y al estudiantado, una posibilidad de avance en su carrera, establece su marco de referencia en el uso obligatorio de esta plataforma para impartir docencia por medios virtuales.

Debido al estado de Emergencia Nacional declarada por el Gobierno de la República desde el 16 de marzo de 2020 ante el riesgo de contagio por enfermedad Covid-19, se resuelve que las actividades académicas en su totalidad se desarrollaran bajo la modalidad virtual, utilizando la plataforma de Mediación Virtual y herramientas de enlace como Zoom, de forma que la docencia continuaría realizándose bajo esta modalidad.

Es por esta razón, no se ofreció el apoyo de la Unidad de Servicios Informáticos a los procesos docentes relacionados con tecnologías de información; sin embargo, se coordina con la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática un plan piloto para la administración de laboratorios virtuales, iniciando con el Posgrado de Geografía, quienes presentan las necesidades de los estudiantes de contar con el hardware adecuado, que les permitan continuar con sus proyectos de graduación.

Este plan piloto de ser exitoso, se puede trasladar a la docencia de grado en los cursos de tecnologías que necesiten equipos con capacidades superiores para el procesamiento de datos e información de tipo estadístico, matemático, manejo y modelado de imágenes, entre otros procesos complejos.



IV. Investigación y desarrollo de servicios

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

El proyecto “Canal de contenidos audiovisuales por Internet (WebTv) de la Facultad de Ciencias Sociales”, más conocido como WebTv es un servicio de streaming y repositorio de video enteramente diseñado, desarrollado, gestionado y mantenido por el colaborador del Área de Infraestructura de Servicios, Javier Castro Matamoros.

El año 2020 la plataforma cerró con 821 videos en el sitio www.webtv.fcs.ucr.ac.cr, con un total de visitas 2670 (se listan los primeros diez):

1. Costa Rica: 1912 (71.56%)
2. Estados Unidos: 167 (6.25%)
3. México: 112 (4.19%)
4. España: 81 (3.03%)
5. Chile: 54 (2.02%)
6. Colombia: 46 (1.72%)
7. Argentina: 45 (1.68%)
8. Canadá: 34 (1.27%)
9. Francia: 24 (0.90%)
10. Ecuador: 23 (0.86%)
11. Otros: 172 (6.52%)

b) Programa de Integración y Mejora Continua de Sitios Web

El Programa de Integración y Mejora Continua de Sitios Web, es un proyecto creado en el año 2017 y tiene como objetivo mantener y brindar de forma continua, un estándar de formato a los sitios web de la Facultad, siguiendo los lineamientos del Manual de Identidad Visual de la Oficina de Divulgación de la Universidad de Costa Rica.

Las actividades de este programa en el 2020, fueron realizadas por los colaboradores del Área de Desarrollo Web, Josué Watson Chavarría y Geremy Bermúdez Guillén, quienes con el apoyo del Área de Infraestructura de Servicios y de la Coordinación, diseñaron y desarrollaron los siguientes sitios web:

- 1) Facultad de Ciencias Sociales
- 2) Escuela de Geografía
- 3) Escuela de Antropología
- 4) Observatorio del Agua y Cambio Global (OACG)



Adicionalmente, como parte de las mejoras a los sitios web en producción, se ha trabajado con el Centro de Investigación de Investigación en Antropología, instalando complementos y módulos específicos mejorar la forma de acceder al contenido y refrescar la visualización del sitio.

Otra de las actividades de este programa, es la capacitación a los usuarios para que puedan ingresar la información que consideren pertinente en sus sitios web. En esta oportunidad, recibieron capacitación las siguientes Unidades que se detallan en el cuadro 1:

Cuadro 1. Cantidad de personas capacitadas por el Área de Desarrollo Web durante 2020

Unidad	Cantidad de personas capacitadas
Centro de Investigación en Antropología (CIAN)	8
Escuela de Geografía	3
Observatorio del Agua y Cambio Global (OACG)	2
Total	11

c) Herramientas de acceso remoto

El año 2020 ha sido un año atípico para las áreas sustantivas de la Universidad de Costa Rica, en especial a aquellas en las que se realizaban sus actividades 100% de forma presencial: visitas a comunidades para los proyectos de investigación y acción social, la docencia directa en aulas y laboratorios de todo tipo y carreras, atención a las labores administrativas y operativas. El reto inicia cuando la virtualidad se convierte en la única herramienta que hace posible la sostenibilidad de todas las anteriores.

Las herramientas o aplicaciones para acceso remoto a equipos se reservaban únicamente para realizar labores de mantenimiento de servidores. El acceso remoto a equipos de usuario final, se utilizaban únicamente para procedimientos de rutina en caso de que se reportara un fallo en un equipo y por conveniencia del colaborador para no desplazarse hacia el lugar, o bien, para no desatender el puesto de trabajo.

Una vez girada la instrucción a realizar labores y estudios de forma remota, se pasó de la informalidad de este procedimiento, a la institucionalidad de una nueva forma de trabajo. La Unidad de Servicios Informáticos para afrontar la necesidad de proveer herramientas principalmente al personal administrativo de continuar con sus labores de forma remota, se avocó a realizar una rápida investigación en las diferentes herramientas de acceso remoto de código abierto o libre como:



- a. AnyDesk
- b. Escritorio Remoto de Windows
- c. Chrome Remote Desktop
- d. Team Viewer
- e. LogMeIn
- f. Apple Remote Desktop

Debido a las restricciones que impone el Centro de Informática, la herramienta de Escritorio Remoto de Windows hubiese solventado de forma inmediata, efectiva y segura el acceso a los recursos de hardware o software y a los datos de los usuarios. En este caso, se elige como herramienta oficial para acceso a los datos de forma remota la herramienta AnyDesk por la seguridad en el encriptado de los datos de acceso a los equipos remotos y otras características que hacen a la aplicación una herramienta adecuada para el trabajo remoto de los usuarios.

Estos accesos remotos (cuadro 2) únicamente fueron solicitados por el personal administrativo, para continuar con la gestión administrativa de sus puestos y teniendo al día de hoy los siguientes equipos habilitados para trabajo remoto:

Cuadro 2. Cantidad de equipos y usuarios habilitados para trabajo remoto instalados en la Facultad de Ciencias Sociales

Unidad	Cantidad equipos instalados	Cantidad usuarios activos
Decanato	8	6
Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós	13	9
Antropología (incluye Museo de Antropología)	7	4
Geografía	7	7
Historia	5	4
Posgrado Geografía	1	1
CIAN	1	1
CIHAC	3	3
USI	5	3
Total	47	37



A cada usuario activo, se le configuró una computadora portátil (institucional o personal) para acceder desde sus casas los equipos remotos, por lo que el número de instalaciones de software de acceso remoto asciende a 84 equipos. A los equipos remotos y a las computadoras portátiles, se les brinda asistencia para la resolución de problemas de acceso, hardware, instalación de software como SAE, telefonía, firma digital, ofimática, actualizaciones de antivirus, entre otras labores que requiera el usuario.

d) Servicios de Hosting

El Área de Infraestructura de Servicios es la encargada de gestionar el hosting (alojamiento) mediante dos servidores virtuales proporcionados por el Centro de Informática, donde se alojan los sitios web de la Facultad.

Para el correcto uso de este servicio, la Coordinación de la USI estableció una serie de responsabilidades por parte de las Unidades, en especial aquellas que tienen recurso humano en tecnologías de información (RIDs) a cargo de los sitios y el alcance de la USI para la prestación del servicio. Una vez solicitado el servicio de hosting, se envía al usuario el documento con los términos y se solicita el visto bueno de la Unidad en un formulario para formalizar la solicitud del servicio.

En el año 2020, se recibió solicitud de alojamiento (el servicio incluye la creación de las bases de datos, instalación del manejador de contenidos (CMS) y mantenimiento al core del CMS) de las siguientes Unidades:

1. Centro de Investigación y Estudios Políticos (segundo subdominio)
2. Por la Historia: blog de divulgación + incidencia
3. Congreso Centroamericano de Historia

En total se mantienen alojados 22 sitios web de revistas, escuelas, posgrados, centros de investigación, congresos y otros como libros, sistemas web de divulgación (pantallas) y redes de estudios y de investigación.

e) Infraestructura de Servicios

La infraestructura de los servicios que se ofrecen a los usuarios de la Facultad de Ciencias Sociales, la componen tanto servidores físicos como virtuales. En la actualidad, el Área de Infraestructura de Servicios es mantenida por los colaboradores Javier Castro Matamoros y Kattia Solano Quirós.

Los servidores físicos que se mantienen en una pequeña granja de servidores, la cual está acondicionada para mantenerlos de forma adecuada y segura y listamos los siguientes equipos:



- 1) Servidor CIHAC
- 2) Servidor WEBTV;
- 3) Servidor JARVIS y
- 4) Servidores de Dominio RedFCS (2)

El servidor JARVIS, es el equipo que se utiliza para ofrecer el servicio de virtualización, permitiendo crear servidores virtuales desde un único equipo e implementar nuevos servicios. En este momento tenemos en funcionamiento cinco máquinas virtuales para ofrecer apoyo a la docencia y la gestión administrativa de las unidades del Decanato y de la USI:

- 1) Sistema de órdenes de servicio técnico – Ticketing.
- 2) Servidor de archivos para la Biblioteca Eugenio Fonseca T.
- 3) Servidor para servicios varios de la USI (inventario de licencias, monitoreo y seguridad)
- 4) Servidor Atom (gestión documental para cursos de Archivística)
- 5) Servidor para gestionar los horarios en los laboratorios de cómputos, equipo y otros en la USI y la Escuela de Geografía (no en uso)

Adicionalmente, se tiene la administración de los siguientes servidores virtuales otorgados por el CI para el soporte del servicio de hospedaje web y otras aplicaciones:

- 1) Servidor de páginas web (para sitios en producción)
- 2) Servidor de páginas web (para sitios en desarrollo)
- 3) Servidor de Geoportal

V. Gestión administrativa

a) Mejora de procesos en gestión de TICs

Se ha estado trabajando continuamente en mejorar los procesos de gestión de TICs, investigando y desarrollando la documentación de la implementación del servicio y procedimiento de uso, tanto para los usuarios finales, como para el personal de la Unidad de Servicios Informáticos.

Los sitios web desarrollados en este año se entregan con un manual donde se detalla todos los módulos, complementos, plugins y otras configuraciones, para una clara comprensión del diseño. Adicionalmente, se detalla la forma de introducir los elementos o información al sitio, tales como: 1) formato adecuado del texto en artículos; 2) el tamaño y resolución de las imágenes para alimentar las diferentes secciones del sitio; y 3) uso correcto de las tablas.



En cuanto a los reglamentos o procedimientos para la organización de los servicios ofrecidos, se elaboró el documento “Condiciones para el uso de laboratorios de cómputo del Decanato de Ciencias Sociales”, con el fin de regular el uso del espacio y recurso tecnológico que está bajo la responsabilidad de la Unidad.

También se elaboró un manual para el uso de la herramienta Zoom, para ofrecer a los usuarios una guía básica para el uso de este software de uso generalizado en la Institución y se solicitó la elaboración de un video a la WebTv como soporte al material escrito.

b) Sistema de órdenes de servicio técnico – Ticketing

El sistema de órdenes de servicio es una herramienta de gestión de órdenes de servicios y recursos, así como un sistema para la toma de decisiones, que genera estadísticas según la clase de servicio ofrecido, cantidad de órdenes atendidas por los colaboradores o las áreas de la Unidad que tiene más demanda de servicios.

En este año 2020 y atendiendo a la necesidad de ofrecer soporte a las labores de los usuarios que realizan trabajo remoto desde sus casas, se hizo una reestructuración de servicios ofrecidos, agregando nuevos o eliminando otros que no se ajustan a la realidad laboral.

En el año 2019 se ofrecían 62 servicios a los usuarios de la Unidad. El Área de Soporte Técnico realizaba el 100% de sus labores de forma presencial y durante este 2020, este 100% de las labores se realizaron de forma remota y con mejores resultados que los obtenidos en año anterior.

Los nuevos servicios, en total 81 para este año, están orientados a labores remotas de monitoreo de equipos, asistencia en instalación de programas de acceso remoto, video-llamadas y solo en casos especiales, asistencia en programación de reuniones (cuadro 3):



Cuadro 3. Cantidad de servicios ofrecidos a los usuarios en el año 2020

No.	Servicio	Área (s) Responsable (s)
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 / Respaldo base de datos	Infraestructura de servicios
8	Canal Medio WebTv	WebTv
9	Canal Medio WebTv / Actualizar servicios servidor	WebTv
10	Canal Medio WebTv / Solicitud de transmisión en vivo	WebTv
11	Canal Medio WebTv / Subir video	WebTv
12	Conectividad / Acceso a correo electrónico	Coordinación USI
13	Conectividad / Acceso a Internet	Coordinación USI
14	Conectividad / Acceso RedFCS	Coordinación USI
15	Conectividad / Acceso remoto a equipo UCR	Coordinación USI
16	Conectividad / Agregar línea de datos	Coordinación USI
17	Conectividad / Monitoreo de equipos remotos	Coordinación USI
18	Conectividad / Programar sesión de ZOOM	Coordinación USI
19	Desarrollo Web / Acceso sitio web	Desarrollo Web
20	Desarrollo Web / Agregar /quitar complementos	Desarrollo Web
21	Desarrollo Web / Agregar contenido a sitio web	Coordinación USI
22	Desarrollo Web / Capacitación uso Joomla	Desarrollo Web
23	Desarrollo Web / Diseño nuevo sitio web	Desarrollo Web
24	Desarrollo Web / Subir contenido a sitio FCS	Coordinación USI
25	Divulgación	WebTv
26	Domain Name Server (DNS)	Infraestructura de servicios
27	Domain Name Server (DNS) / Agregar registro DNS	Infraestructura de servicios
28	Domain Name Server (DNS) / Eliminar registro DNS	Coordinación USI
29	Dominio RedFCS / Actualizar cuenta de curso	Coordinación USI
30	Dominio RedFCS / Actualizar cuenta de usuario	Coordinación USI
31	Dominio RedFCS / Agregar equipo a RedFCS	Coordinación USI
32	Dominio RedFCS / Crear cuenta de curso	Coordinación USI
33	Dominio RedFCS / Crear cuenta de usuario	Coordinación USI



34	Dominio RedFCS / Crear cuenta especial	Coordinación USI
35	Equipo de cómputo / Configurar equipo nuevo	Soporte Técnico
36	Equipo de cómputo / Formatear equipo	Soporte Técnico
37	Equipo de cómputo / Informe técnico para desecho	Coordinación USI
38	Equipo de cómputo / Instalar equipo nuevo	Soporte Técnico
39	Equipo de cómputo / Instalar laboratorio	Soporte Técnico
40	Equipo de cómputo / Mantenimiento general	Soporte Técnico
41	Equipo de cómputo / Otros	Soporte Técnico
42	Equipo de cómputo / Reporte garantía de equipo	Coordinación USI
43	Equipo de cómputo / Trasladar equipo	Coordinación USI
44	Escáner / No escanea	Soporte Técnico
45	Escáner / Trasladar escáner	Soporte Técnico
46	Firma digital / Actualizar controladores firma d	Soporte Técnico
47	Firma digital / Instalar firma digital	Soporte Técnico
48	Firma digital / Problema con firma digital	Soporte Técnico
49	Gestión administrativa / Estudio de riesgos de TI	Coordinación USI
50	Gestión administrativa / Inventario activos	Coordinación USI
51	Gestión administrativa / Redacción de manuales	Coordinación USI
52	Gestión administrativa / Redacción de políticas	Coordinación USI
53	Gestión administrativa / Redacción informe	Coordinación USI
54	Impresoras / Instalar impresora	Soporte Técnico
55	Impresoras / Trasladar impresora	Soporte Técnico
56	Infraestructura de Servicios / Actualizar servidor	Infraestructura de servicios
57	Infraestructura de Servicios / Alojamiento sitio web	Infraestructura de servicios
58	Infraestructura de Servicios / Crear usuario SSH	Coordinación USI
59	Infraestructura de Servicios / Deshabilitar sitio web	Coordinación USI
60	Infraestructura de Servicios / Instalar servidor nuevo	Infraestructura de servicios
61	Infraestructura de Servicios / Mantenimiento core Joomla	Infraestructura de servicios
62	Infraestructura de Servicios / Migrar servidor	Infraestructura de servicios
63	Infraestructura de Servicios / Respaldo bases de datos	Coordinación USI/Infraestructura servicios
64	Infraestructura de Servicios / Respaldo de sitio web	Coordinación USI/Infraestructura servicios
65	Infraestructura de Servicios / Revisión de bitácoras	Coordinación USI/Infraestructura servicios
66	Infraestructura de Servicios / Sitio web en desarrollo	Infraestructura de servicios



67	Infraestructura de Servicios / Subir sitio a producción	Infraestructura de servicios
68	Instalar software / Instalación SAE	Soporte Técnico
69	Instalar software / Instalación software (general)	Soporte Técnico
70	Instalar software / Instalar Libre Office	Soporte Técnico
71	Instalar software / Instalar programa acceso remoto	Coordinación USI
72	Instalar software / Instalar ZOOM	Coordinación USI
73	Instalar software / Software proyector Epson	Soporte Técnico
74	Otros	Coordinación USI
75	Reservar laboratorio 310	Coordinación USI
76	Reservar laboratorio 512	Coordinación USI
77	Seguridad	Coordinación USI
78	Seguridad / Antivirus	Soporte Técnico
79	Seguridad / Firewall	Infraestructura de servicios
80	Seguridad / Instalar antivirus	Soporte Técnico
81	Seguridad / Instalar/actualizar certificados	Coordinación USI

Esta expansión en los servicios ofrecidos, aunado a las nuevas necesidades de los usuarios para realizar sus labores remotas, permitió que durante el año 2020 la Unidad de Servicios Informático atendiera 787 órdenes de servicio (tickets), los cuales son asignados a los colaboradores de las áreas orgánicas que componen la USI, tal como se muestra en el cuadro 4.

Cuadro 4. Cantidad de órdenes de servicio recibidas en el 2020 asignadas a las áreas de la USI

Área	Abierto	Pendientes	Cerrado	Reabierto
Soporte Técnico	342	0	342	8
Desarrollo Web*	114	1	113	4
Infraestructura de servicios	217	0	217	5
Coordinación USI*	102	1	103	7
WebTv	12	0	12	0
Total	787	4	785	24
*En proceso de desarrollo				



c) Capacitaciones del área

A raíz de la pandemia del año 2020, muchas organizaciones decidieron entregar becas a diferentes instituciones, oportunidad que se aprovechó para obtener capacitaciones de gran nivel en áreas de ciberseguridad, direccionamiento IPv6 y gestión administrativa.

Cuadro 5. Capacitaciones recibidas durante el 2020

Capacitación	Fecha	Capacitador	Colaboradores capacitados
Curso Introducción a la Ciberseguridad (online)	15 de mayo al 01 de octubre	Cisco Networking Academy (becados por la OEA)	Javier Castro Geremy Bermúdez Kattia Solano
Curso Técnicas de Redacción de Informes	21, 23, 28 y 30 de setiembre	INA (becado por UCR)	Kattia Solano
Curso Online Comunicación Asertiva en Tiempos de Pandemia	06, 08, 13 y 15 octubre	SAFSA Consultores (becado por la UCR)	Kattia Solano
Talle Online Administrando el Tiempo de mi jornada de Teletrabajo en Tiempo de COVID-19	20, 22, 27 y 29 de octubre	SAFSA Consultores (becado por la UCR)	Kattia Solano
WALC 2020 - Taller Práctico en línea de IPv6: enrutamiento y servicios	23 al 27 de noviembre	LACNIC (becada por la Fundación EsLaRed)	Kattia Solano

La seguridad de la información institucional, de los equipos y principalmente, de datos sensibles de los usuarios, cada día se ven expuestas por novedosas formas de robo, suplantación de identidad, entre otros. El curso “Introducción a la Ciberseguridad” becado por la Organización de Estados Americanos e impartido por Cisco Networking Academy, fue sumamente importante y provechoso en momentos en que el trabajo remoto es vital para la continuidad de las operaciones para las organizaciones públicas y privadas.

Las becas para los cursos de “Técnicas de Redacción de Informes” (impartido por el Instituto Nacional de Aprendizaje), “Administrando el Tiempo de mi jornada de Teletrabajo en Tiempo de COVID-19” y “Comunicación Asertiva en Tiempos de Pandemia” impartidos por la empresa SAFSA Consultores, proporcionaron insumos para mejorar la gestión administrativa de la coordinación de la Unidad de Servicios Informáticos.



En cuanto a la beca obtenida de la Fundación EsLaRed, para la participación en el 23º Taller sobre Tecnologías de Redes Internet para América Latina y el Caribe (WALC 2020), se concursó para obtener una beca en el Track IPv6: Enrutamiento y servicios, donde entre 350 participantes de universidades de América Latina, se obtuvo el espacio para participar en el taller. Esta capacitación brindó los conocimientos necesarios sobre el nuevo direccionamiento IP a nivel mundial y que el Centro de Informática ha empezado a implementar en varios edificios como plan piloto y ya implementado en el año 2020 en los equipos de la Facultad.

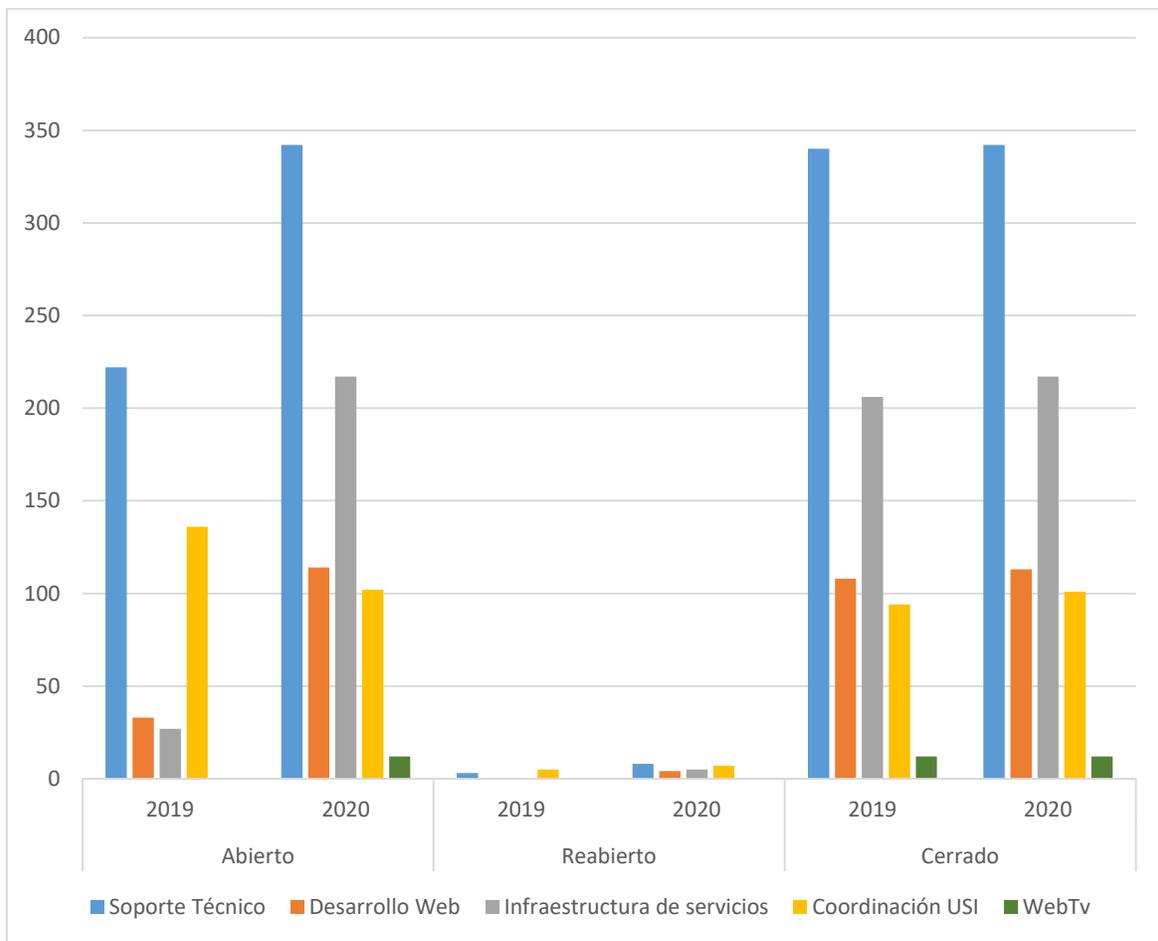
d) Retroalimentación sobre el trabajo remoto en la USI

Las tareas relacionadas con el uso de tecnologías de la información y comunicación, como las que realizan los colaboradores de la Unidad de Servicios Informáticos, se han evidenciado a raíz de la pandemia por Covid-19, pueden realizarse de manera remota en un 100%. El paradigma existente en las jefaturas de la institución y por muchos funcionarios que, por desconocimiento del tema en cuanto a legislación laboral, liderazgo del talento humano o del uso de las herramientas para trabajo remoto, incide en que estas labores no se hayan realizado de forma remota desde tiempos atrás, sino que la pandemia vino a cambiar este modelo de pensamiento y a convertirlo en una realidad que aporta grandes beneficios, tanto para personas como para instituciones.

El impacto que ha traído a la USI el trabajo remoto, se ha evidenciado en la alta productividad en los colaboradores (Gráfico 1), ya que el tiempo que les demoraba en atender una solicitud de forma presencial, les ha permitido trabajar en otras labores que, por la naturaleza del puesto, se ven propuestas o aumenta su tiempo de ejecución.



Gráfico 1. Comparativo del incremento de tickets en las diferentes áreas de la Unidad de Servicios Informáticos (Periodo 2019-2020)



Adicionalmente, esta forma de trabajo ha permitido que el personal pueda utilizar el tiempo que usualmente destinaba para transporte, en la realización de actividades académicas para su desarrollo profesional y personal, aumento en el grado de responsabilidad e independencia sobre el trabajo desempeñado, disminución en los costos y tiempo de desplazamiento, flexibilización en los horarios de trabajo y otras ventajas que mejoran la calidad de vida del funcionario y sus familias.

Un aspecto importante de mencionar del trabajo remoto, es el impulso a las acciones de modernización que tanto la Institución como la Unidad tuvo que realizar para llevar el trabajo a los hogares de los colaboradores y de los usuarios, de forma que se optimizó adecuadamente el uso de las tecnologías de información y comunicación y contribuyó a impulsar una cultura organizacional de trabajo en equipo, por objetivos y resultados.



VI. Conclusiones y recomendaciones

El año 2020 ha sido un año completamente atípico en todos los ámbitos de Costa Rica y el mundo; el año será recordado como el inicio de una revolución en la forma en que se habían venido haciendo las cosas en materia educativa, comercial y laboral; y en la Universidad de Costa Rica no es la excepción.

La adopción del trabajo remoto y la virtualización de cursos hizo posible la continuidad de las labores en la Institución y marcó el inicio de un nuevo modelo de educación superior y de trabajo; en importante que una vez se reintegre el 100% del personal a la virtualidad, se ingrese a los colaboradores al Programa de Teletrabajo, ya que las experiencias aprendidas en este año y el éxito que se ha tenido aumentando el volumen de trabajo y manteniendo la calidad del servicio, es indiscutible que la Unidad de Servicios Informáticos, es un candidato idóneo para optar por esta modalidad de forma permanente y siempre manteniendo un balance entre la presencialidad y el trabajo remoto.

Dado los resultados obtenidos durante el año 2020 con la experiencia de toda la Unidad realizando trabajo remoto, es importante que este modelo de trabajo continúe una vez la Universidad retorne por completo a las actividades presenciales, de forma que el acúmulo de experiencias vividas en cuando a la modernización de las tecnologías aplicadas en el modelo de trabajo en conjunto con la madurez alcanzada en la cultura organizacional, sigan motivando al personal tanto a nivel profesional como personal, al tener a disposición los beneficios de esta modalidad que ha proporcionado grandes beneficios tanto para las instituciones como los colaboradores.