



Sexta entrega

RESUMEN DE LABORES 2018



Maykol Phillips Seas



23 de Noviembre de 2018

24 AÑOS
1994 - 2018
CENTRO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA

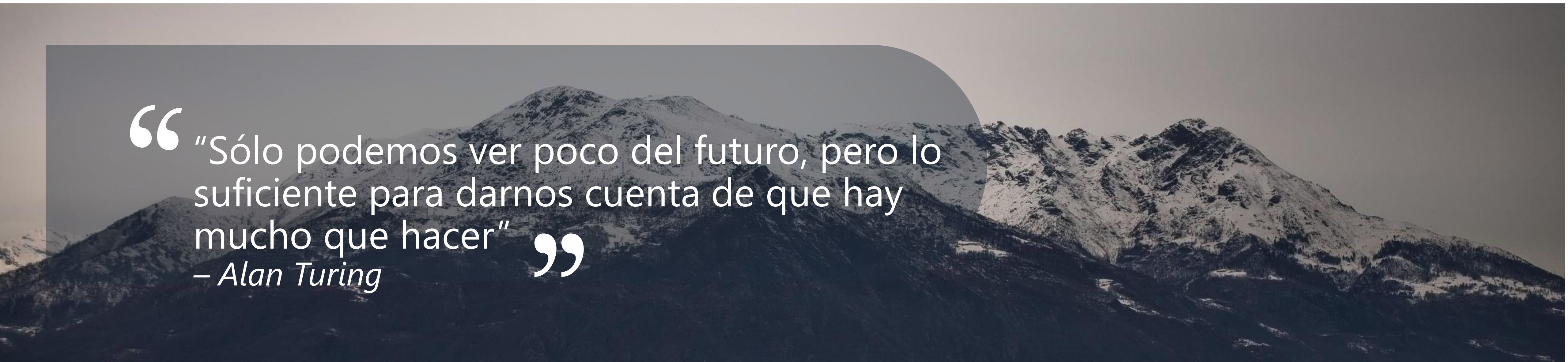


I Parte

Preámbulo



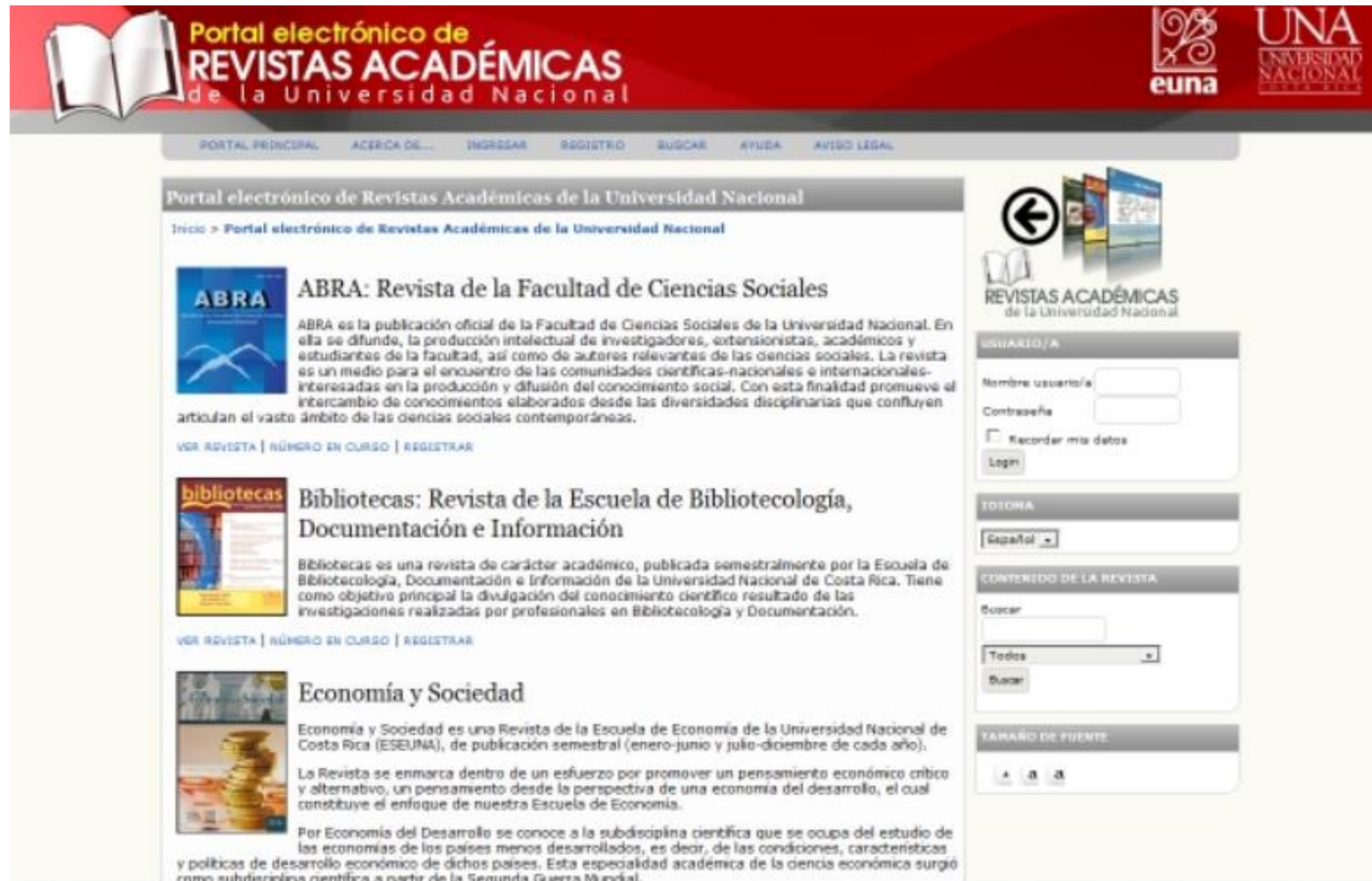
Sobre nosotros



“Sólo podemos ver poco del futuro, pero lo suficiente para darnos cuenta de que hay mucho que hacer”
– Alan Turing

Preparando a la universidad para la CUARTA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL, Universidades 4.0

Nuestra Misión



Excelencia

" Proveer y gestionar servicios e infraestructura de conectividad y comunicación para los sectores estudiantil, académico y administrativo, mediante la búsqueda continua, desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas "



Sobre nosotros



1

Implementación de plataformas tecnológicas

2

Ampliación de infraestructura y cobertura

3

Innovación permanente

Nuestra historia



Nacimiento en la Escuela de Informática en 1994

Atendida por estudiantes de informática

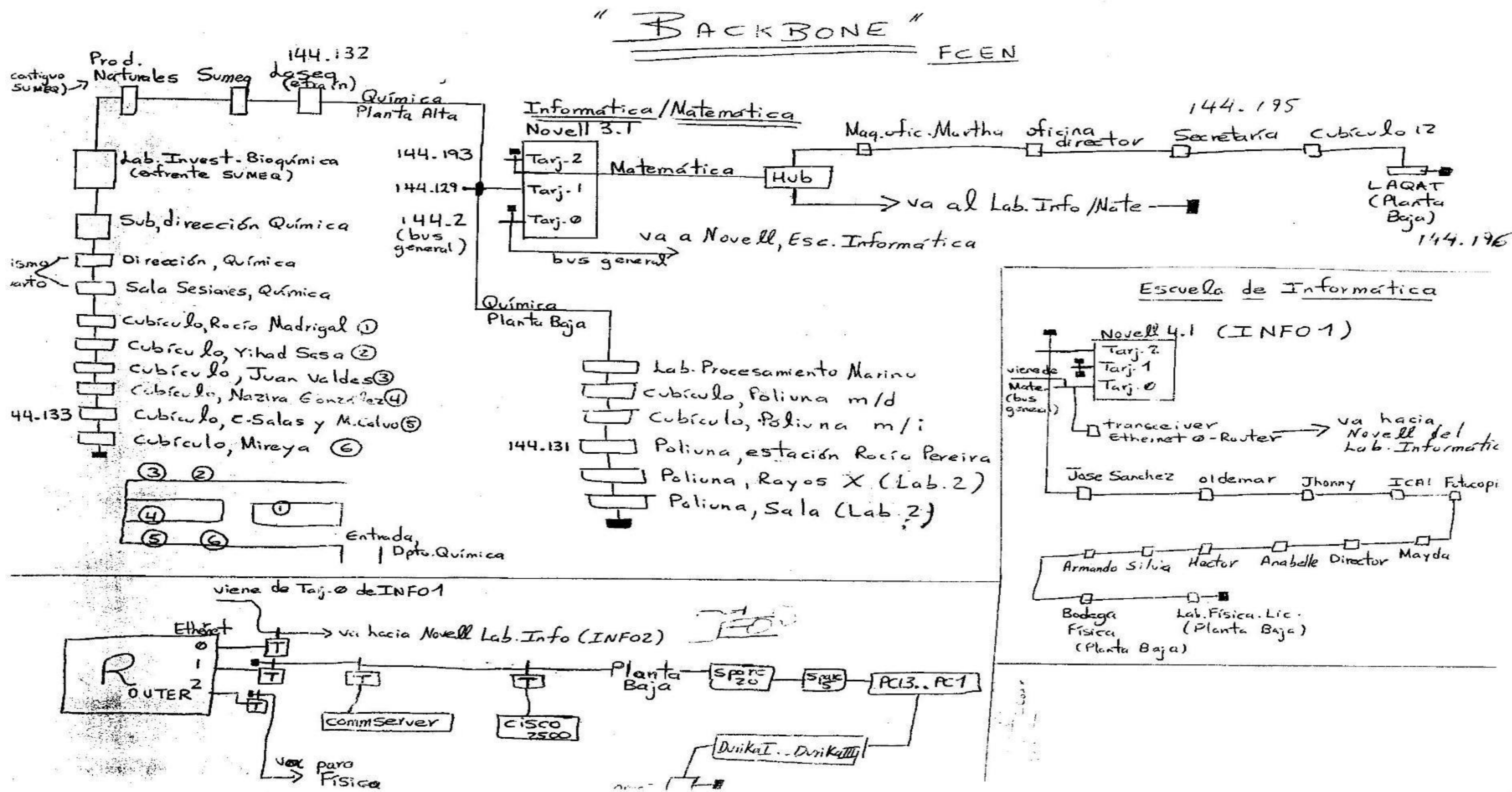
Servicio inicial de correo electrónico

Conocida por varios años como la Unidad de Redes

Adscrita a la DTIC en 2007



Nuestra historia



1994

Hitos en la historia



1994

La UNA se conecta a Internet
Correo electrónico UNA



1997- 2007

Cooperación internacional MHO - Holanda



2006

Primer internet inalámbrico, FCS



2010

Primer solución de Storage
Tercer lugar. Premio a la innovación. Web



2012-2013

Nuevo correo-e funcionarios
Primer solución de streaming – videoconferencia
Sitio de Repositorio Institucional



1995

Se crea el primer contenido web en la UNA



1999

1000 computadores conectados a internet, 3000 funcionarios con correo UNA



2009

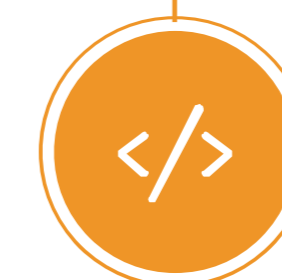
Inicia la telefonía IP en la UNA
Primera virtualización de servidores en la UNA
Primer videoconferencia intersedes



2o lugar Evaluación de sitios Web del gobierno y municipalidades de Costa Rica.

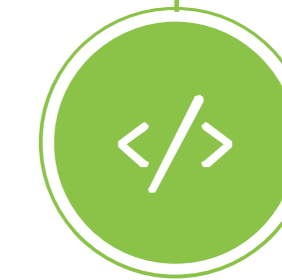
2011

Correo electrónico estudiantil
Portal de Revistas Electrónicas
Cuarto Lugar. Evaluación de Sitios Web del Gobierno y Municipalidades de Costa Rica



2018

1500 Mbps de acceso a internet
Red 10G en Campus Omar Dengo y proyectos BM

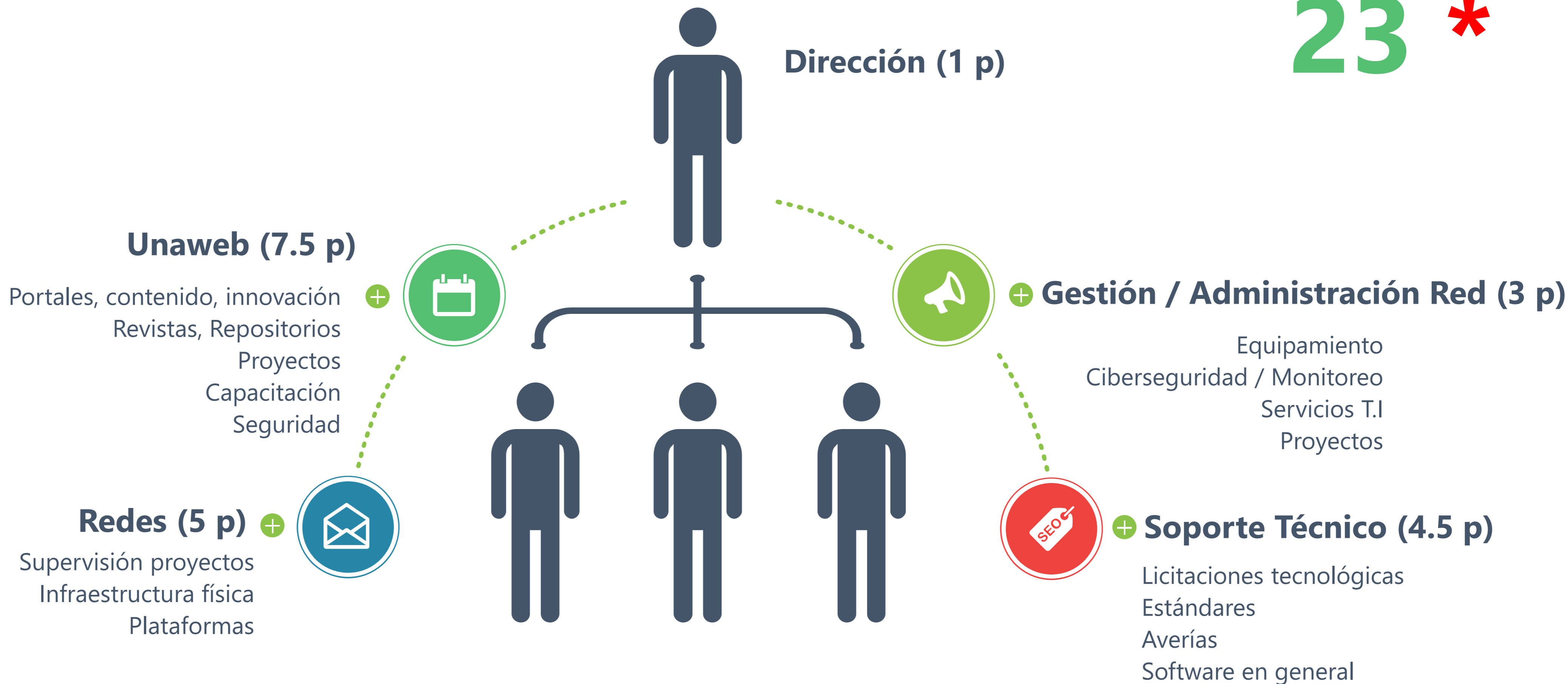


Primera navegación con Windows 95 y Mosaic

Composición del Staff

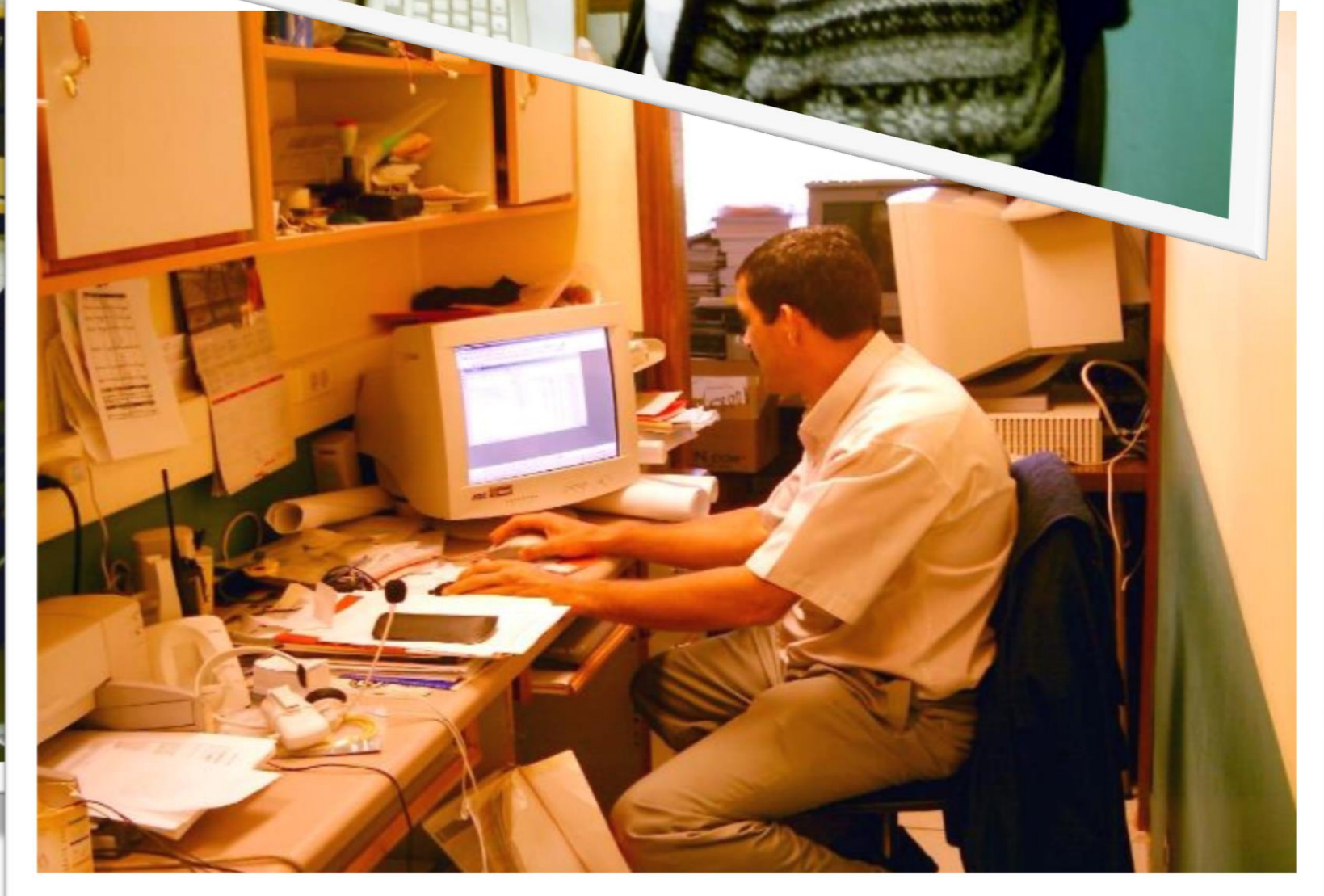
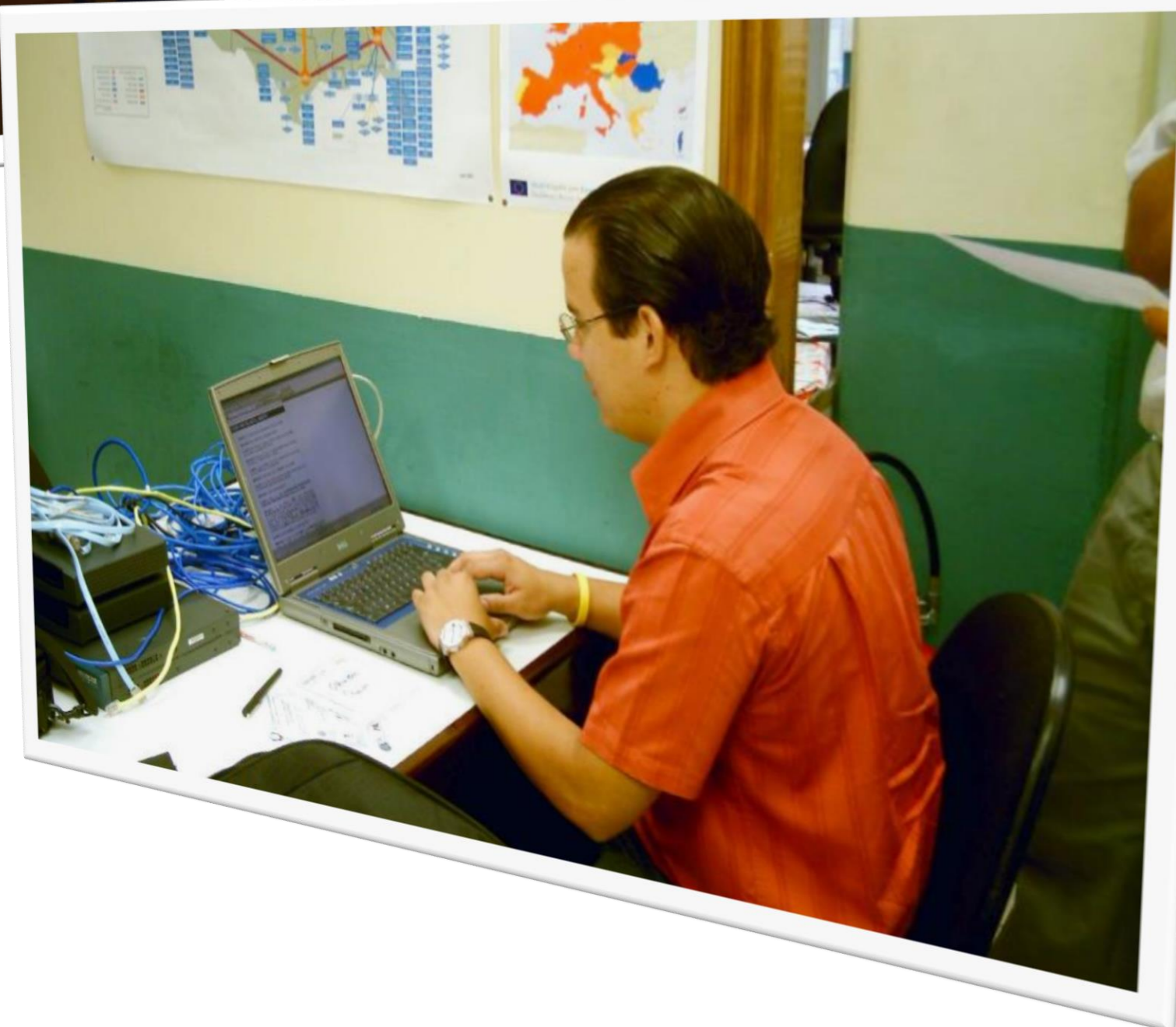
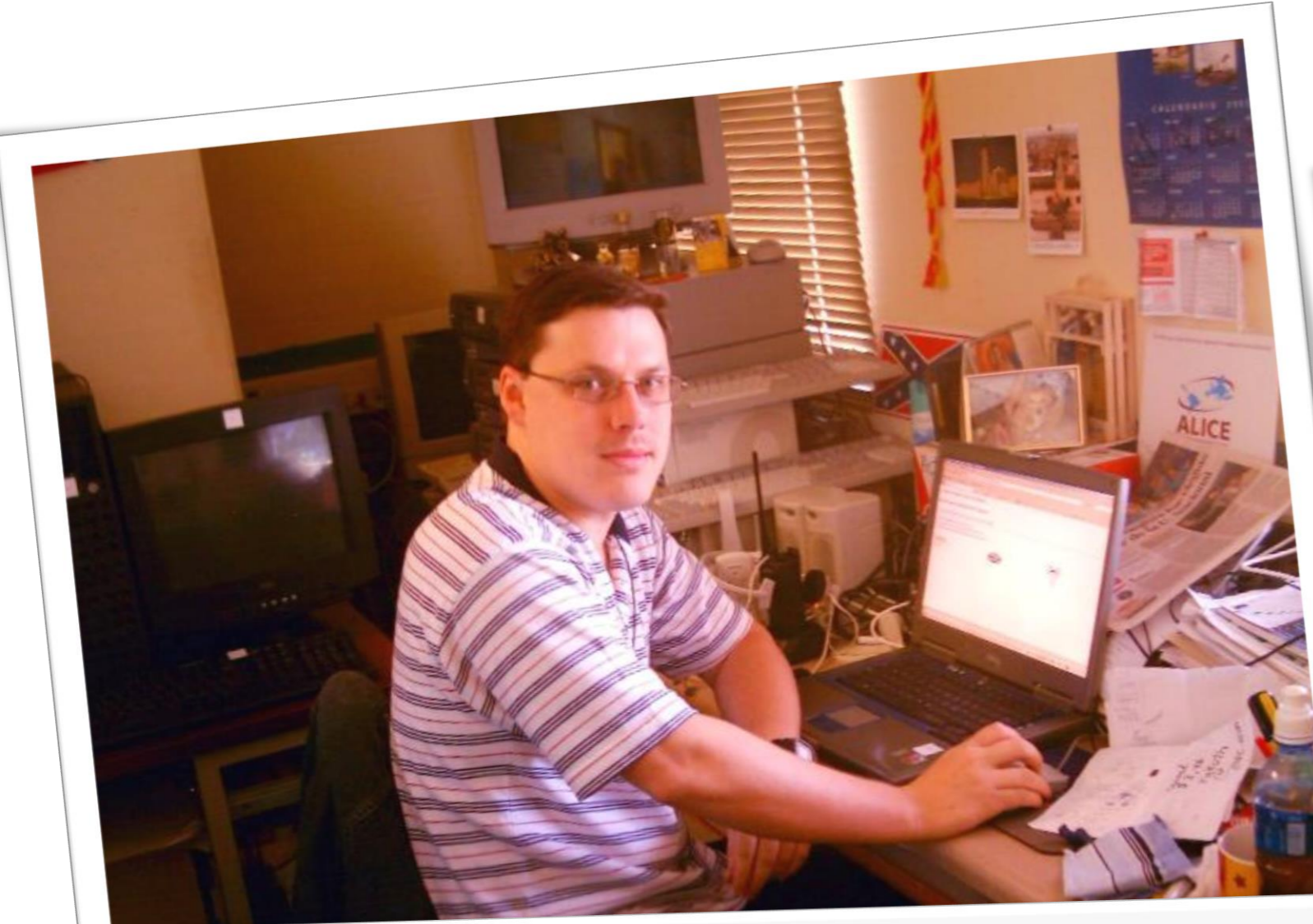


23 *



* 4 en sustitución por SIGESA

Sobre nosotros
Nuestra historia



Sobre nosotros

Nuestra historia



Esfuerzos estratégicos más destacados del 2018



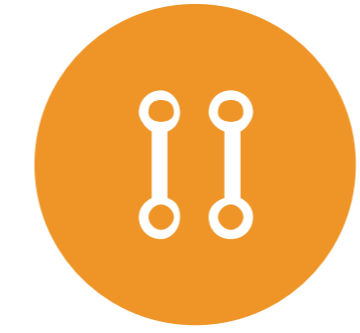
Conclusión de Proyectos T.I Banco Mundial



Supervisión de edificios en conjunto con PRODEMI



Fortalecimiento de Sedes Regionales



Proyectos de Unaweb con informáticos descentralizados



II Parte

El trabajo realizado

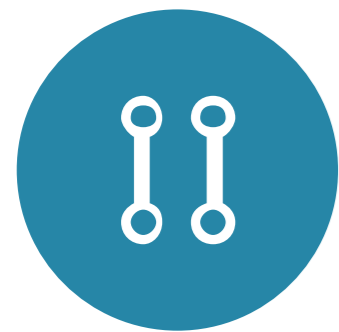


An aerial photograph of a modern, multi-story building with a distinctive facade of grey panels and red vertical accents. In the foreground, there is a parking lot with several cars and a black SUV. A blue rectangular box is overlaid on the right side of the image, containing the year '2018'. The text 'El trabajo realizado' is positioned above 'CGT en números', which is written in a large, bold, white font. A vertical blue bar is located to the left of the text.

El trabajo realizado
CGT en números

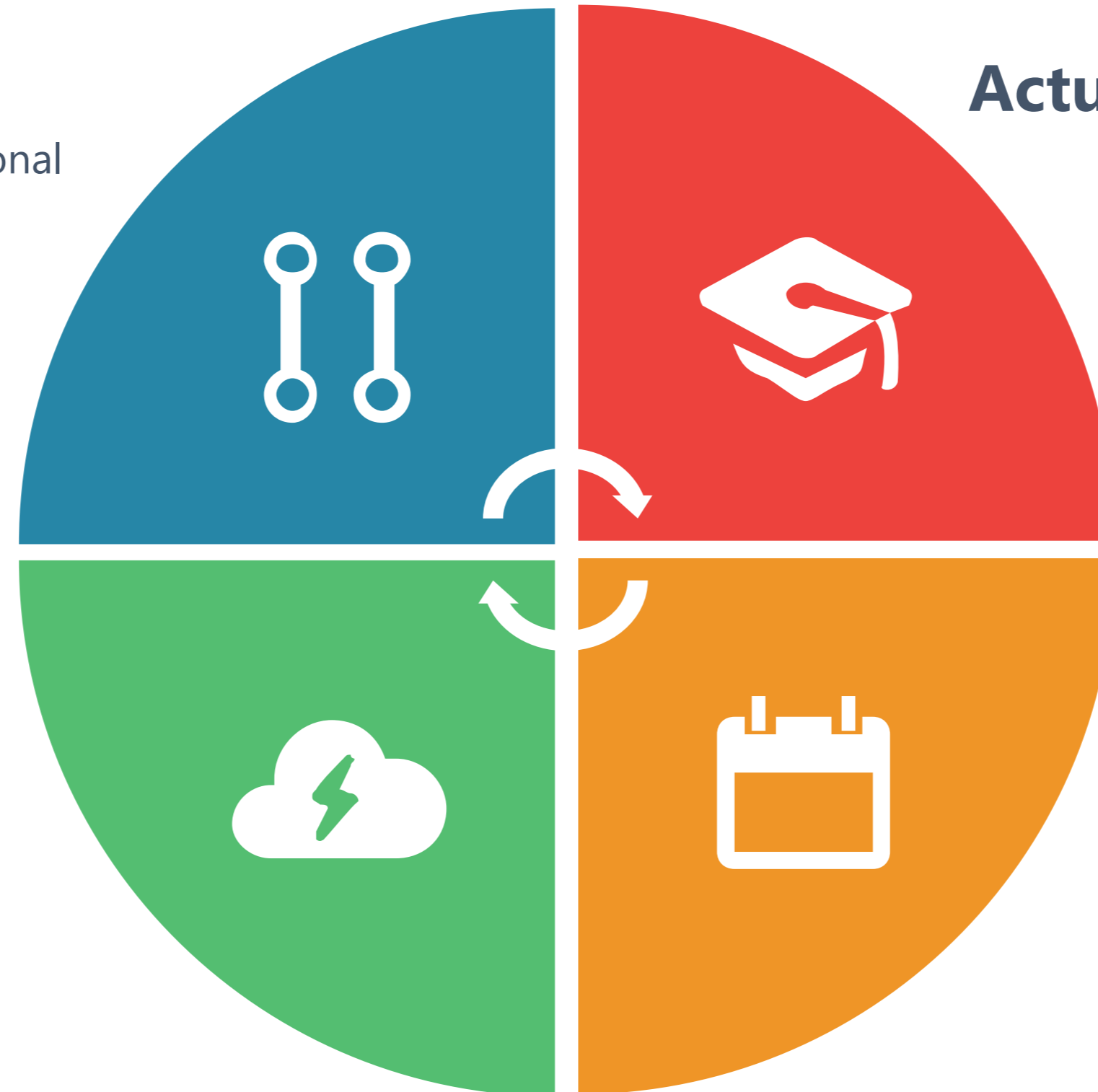
2018

Proyectos de T.I de Banco Mundial finalizados



Seguridad informática

2 soluciones de Muro de Fuego institucional



Actualización equipo principal

Core de la red principal de la UNA



Almacenamiento masivo

2 soluciones de Storage institucional

Red 10G para facultades

Cambio de fibra óptica y equipos en el Campus Omar Dengo



5 años, costo total de los proyectos: \$ 1.385.000

Banco Mundial
Proyecto 10G



Banco Mundial
Proyecto 10G



Banco Mundial
Proyecto 10G



Banco Mundial
Proyecto 10G



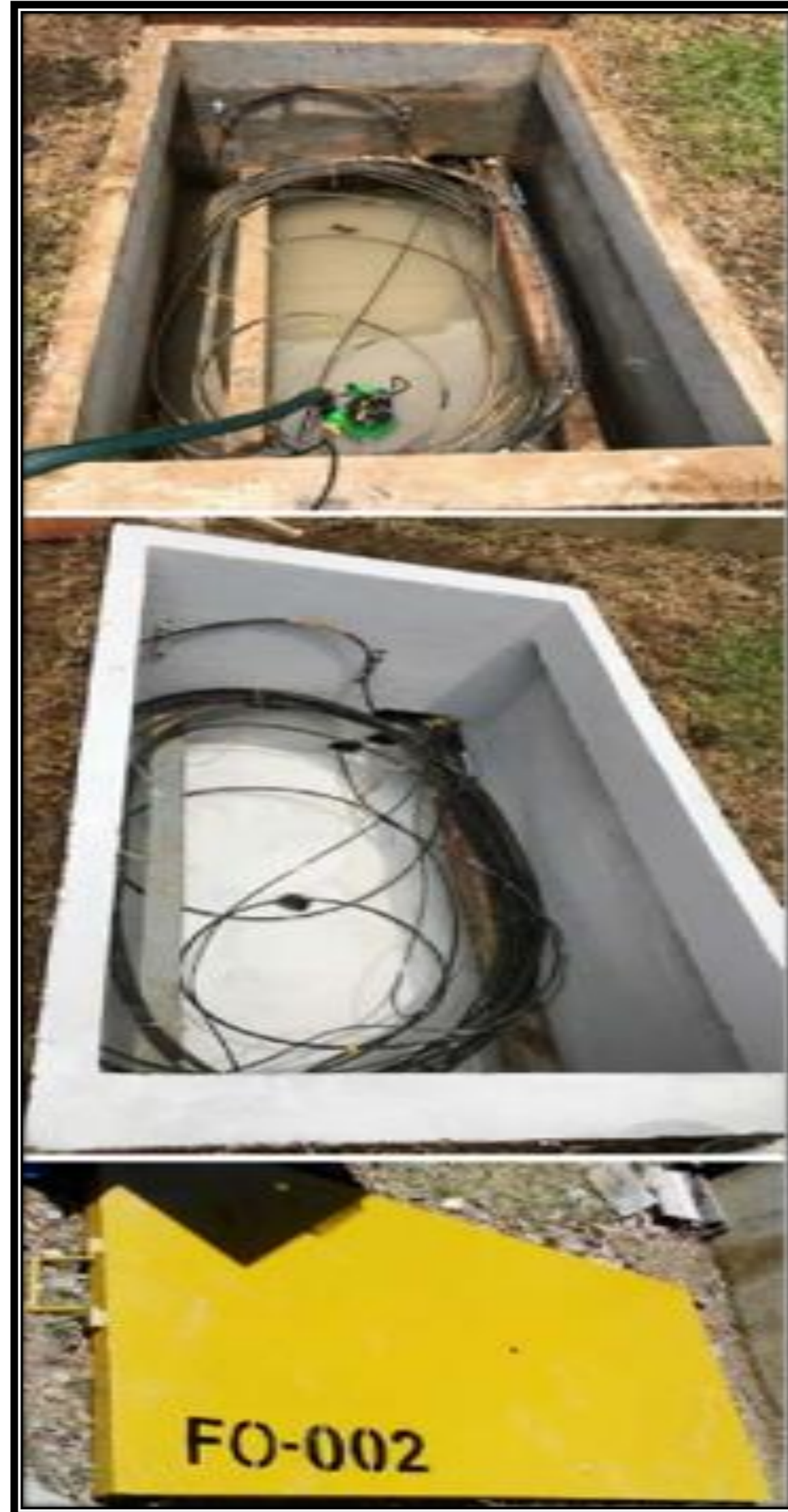
Banco Mundial
Proyecto 10G



Banco Mundial
Proyecto 10G

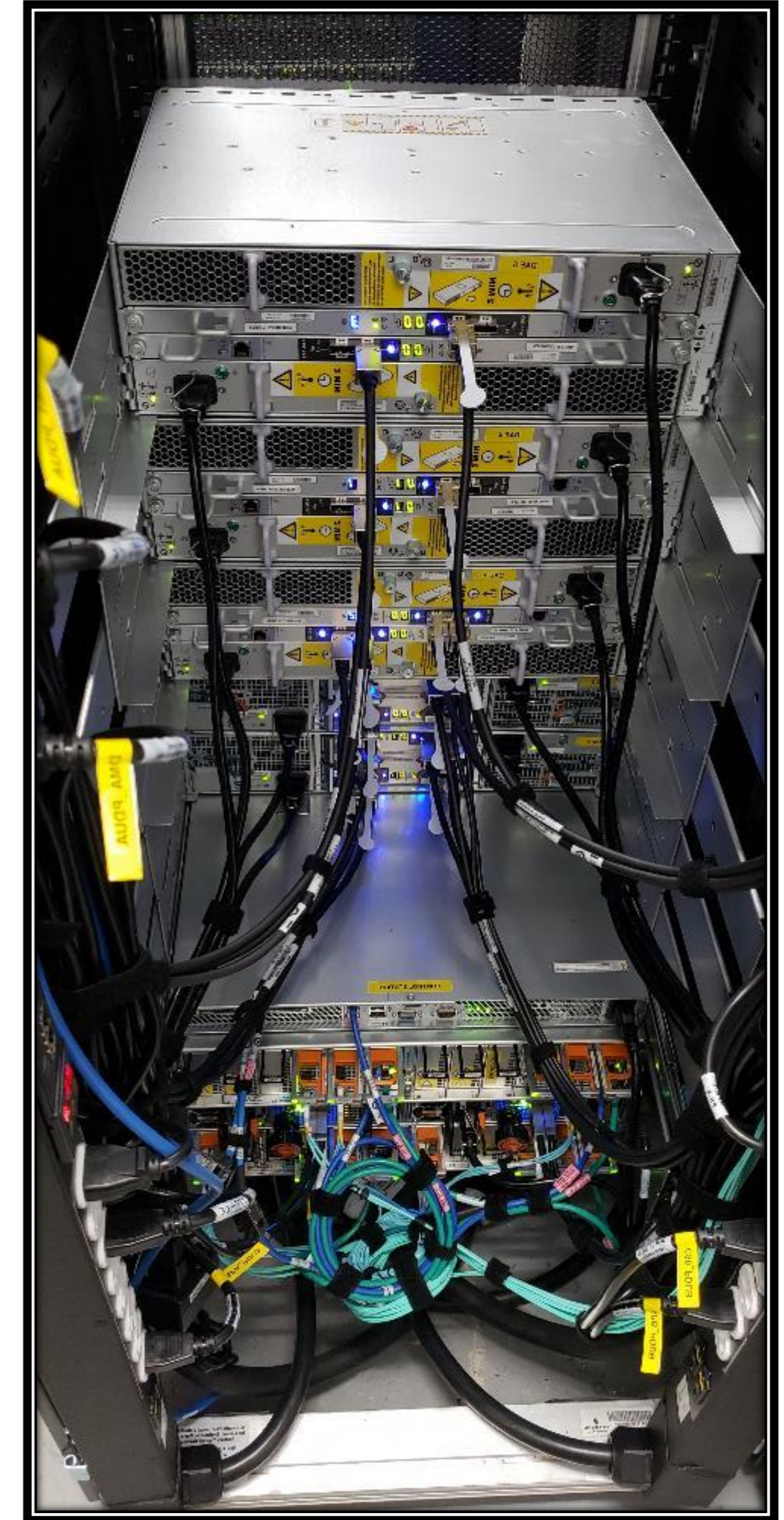


Banco Mundial
Proyecto 10G



Banco Mundial

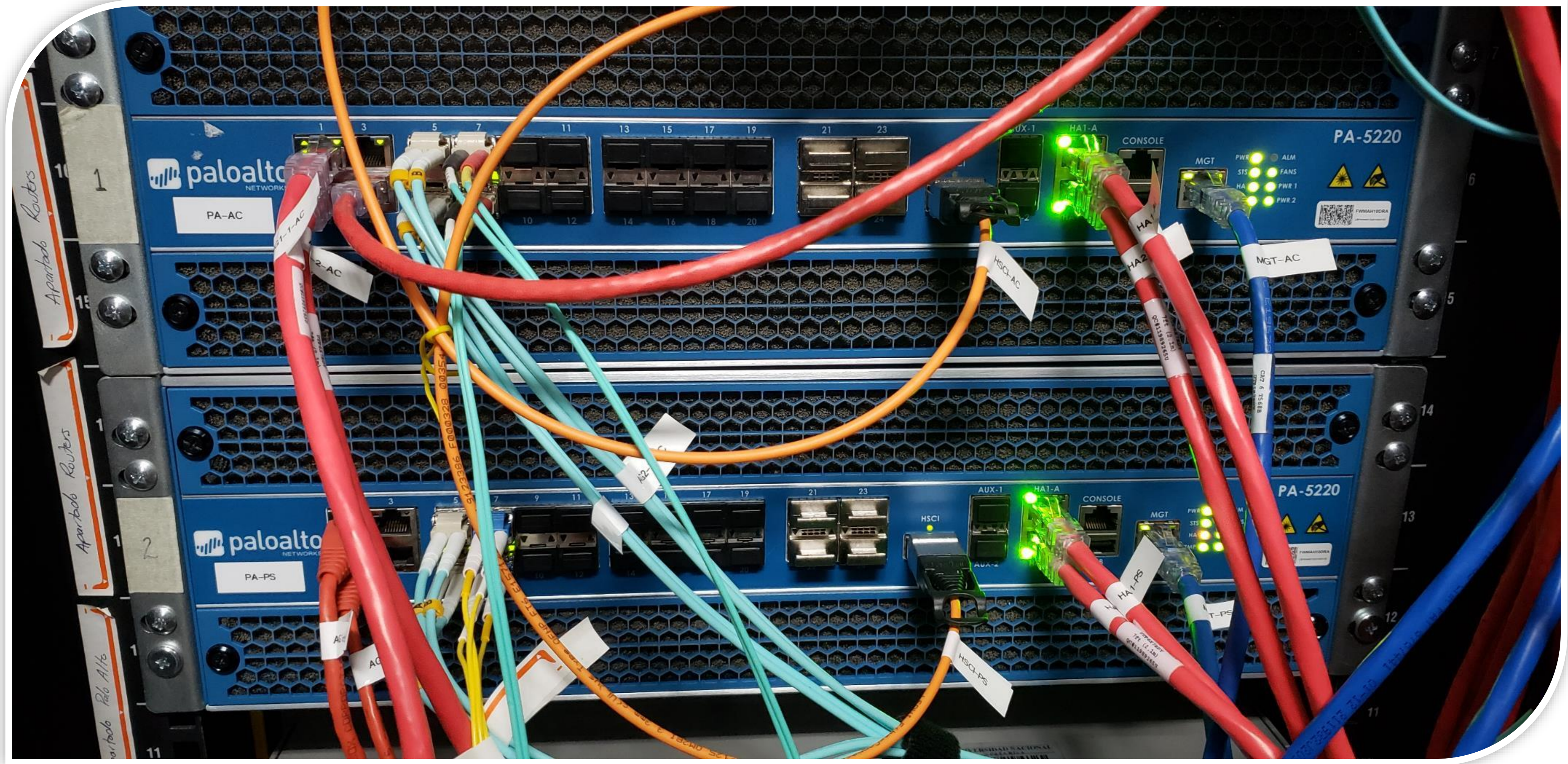
Almacenamiento masivo (Storage)



Aprox. 400 Terabytes

Banco Mundial

Seguridad informática (Firewall)

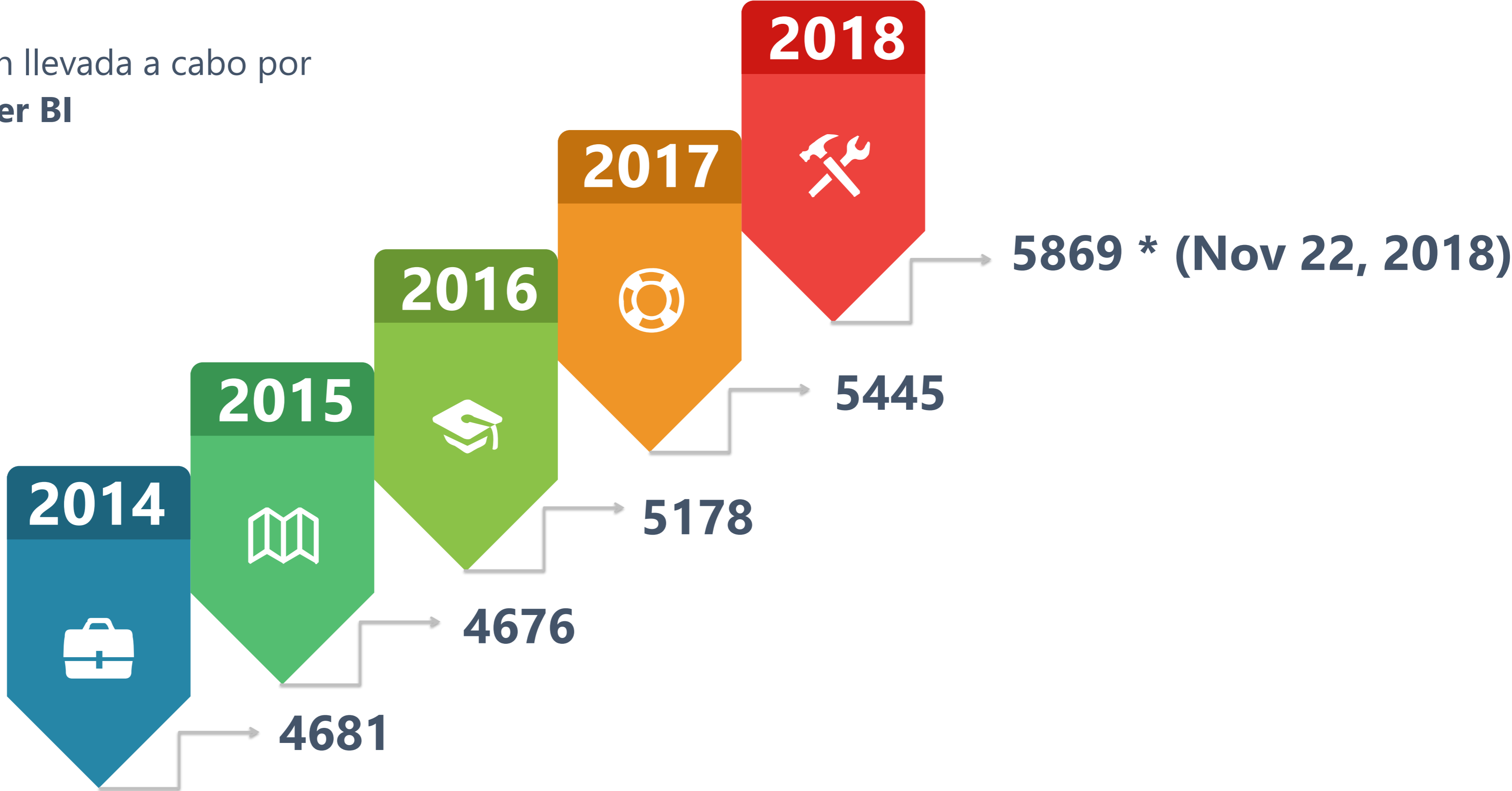


Total de Tiquetes de servicio atendidos (i Tops)



Comparativa

Basado en evaluación llevada a cabo por herramienta de **Power BI**



Infraestructura existente



Servidores virtuales

+150

+479

Puntos de acceso inalámbrico
(+ 96% nuevos)



Equipos de telecomunicaciones
e infraestructura de red



+650

Servicios de
telefonía IP

+370

8

Muros de Fuego en Sedes
y Campus



WiFi

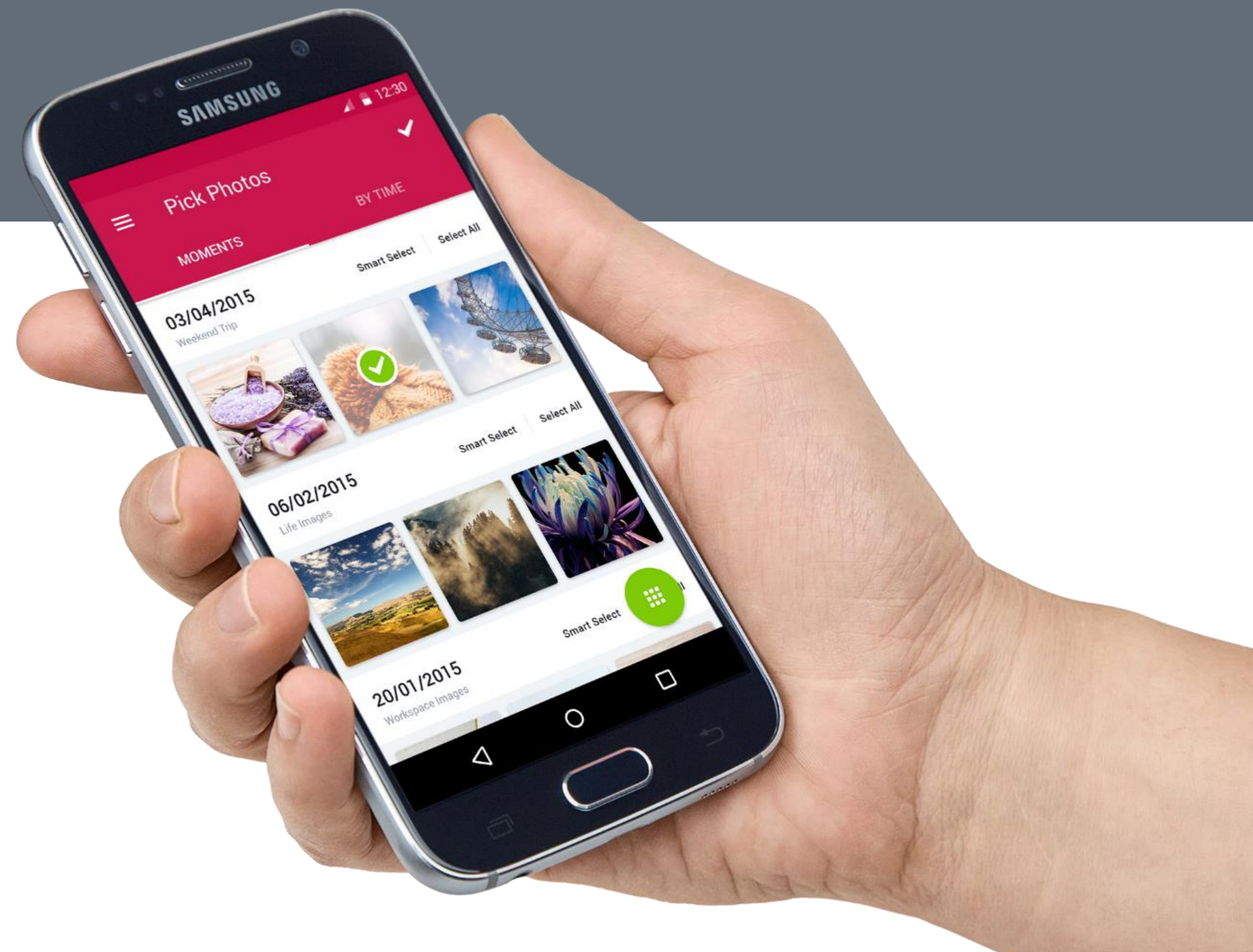
Conectividad inalámbrica

Hasta 3100 personas conectadas en forma simultánea

"479 equipos para acceso inalámbrico distribuidos en toda la universidad"



Las aplicaciones de mayor uso





Distribución de equipos inalámbricos en Sedes

121



30



15



22

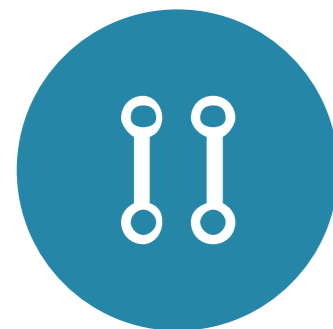


15



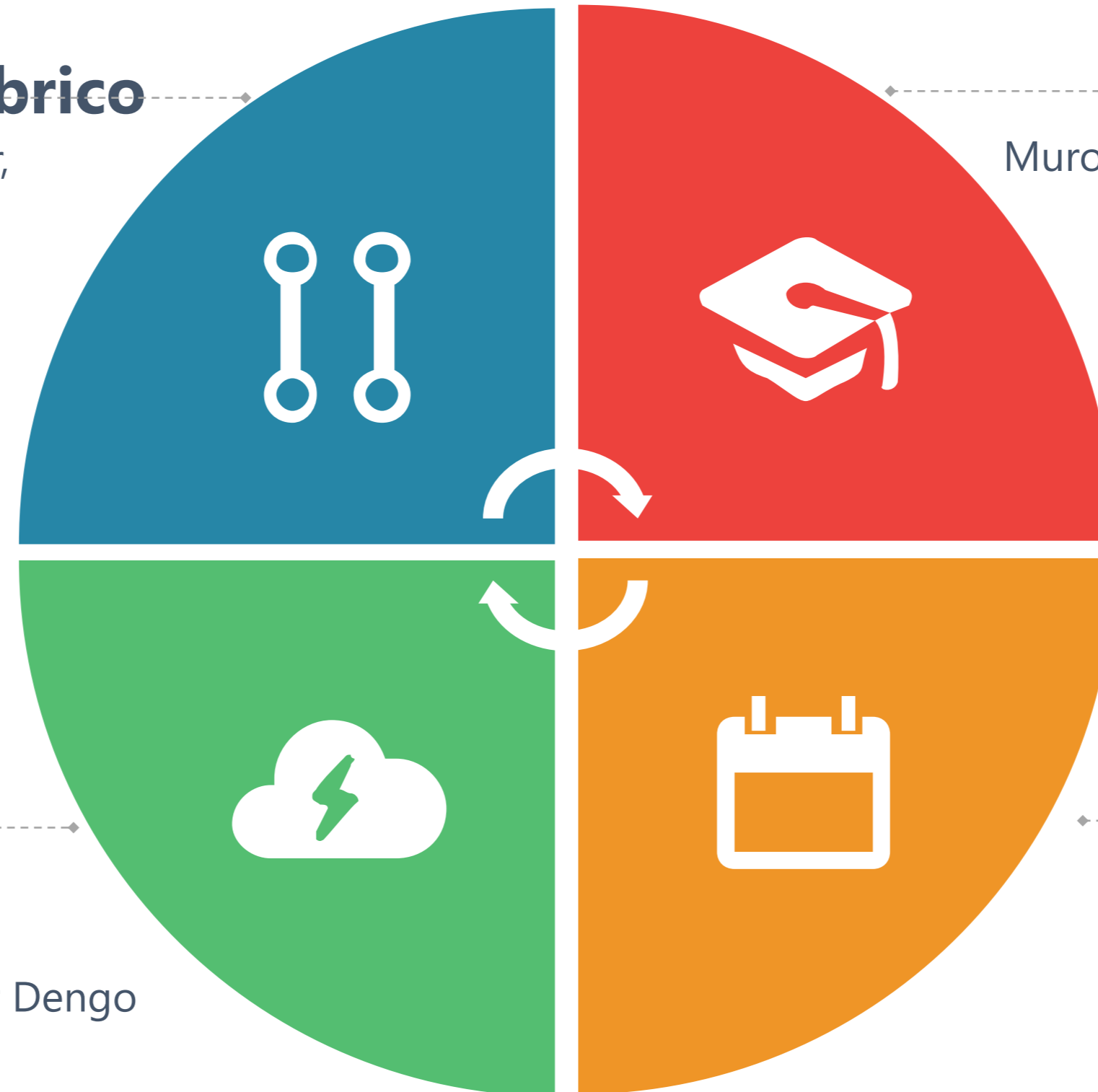
39

Otras mejoras en infraestructura



Mejora de acceso inalámbrico

Ciencias Exactas y Naturales, Tierra y Mar, Nicoya, más de 100 equipos renovados



Seguridad

Muros de Fuego en Sedes Regionales y Campus Lagunilla.



Cambio de switches

Todas las Sedes
Medicina Veterinaria
Continua en facultades de Campus Omar Dengo

Centros de Datos

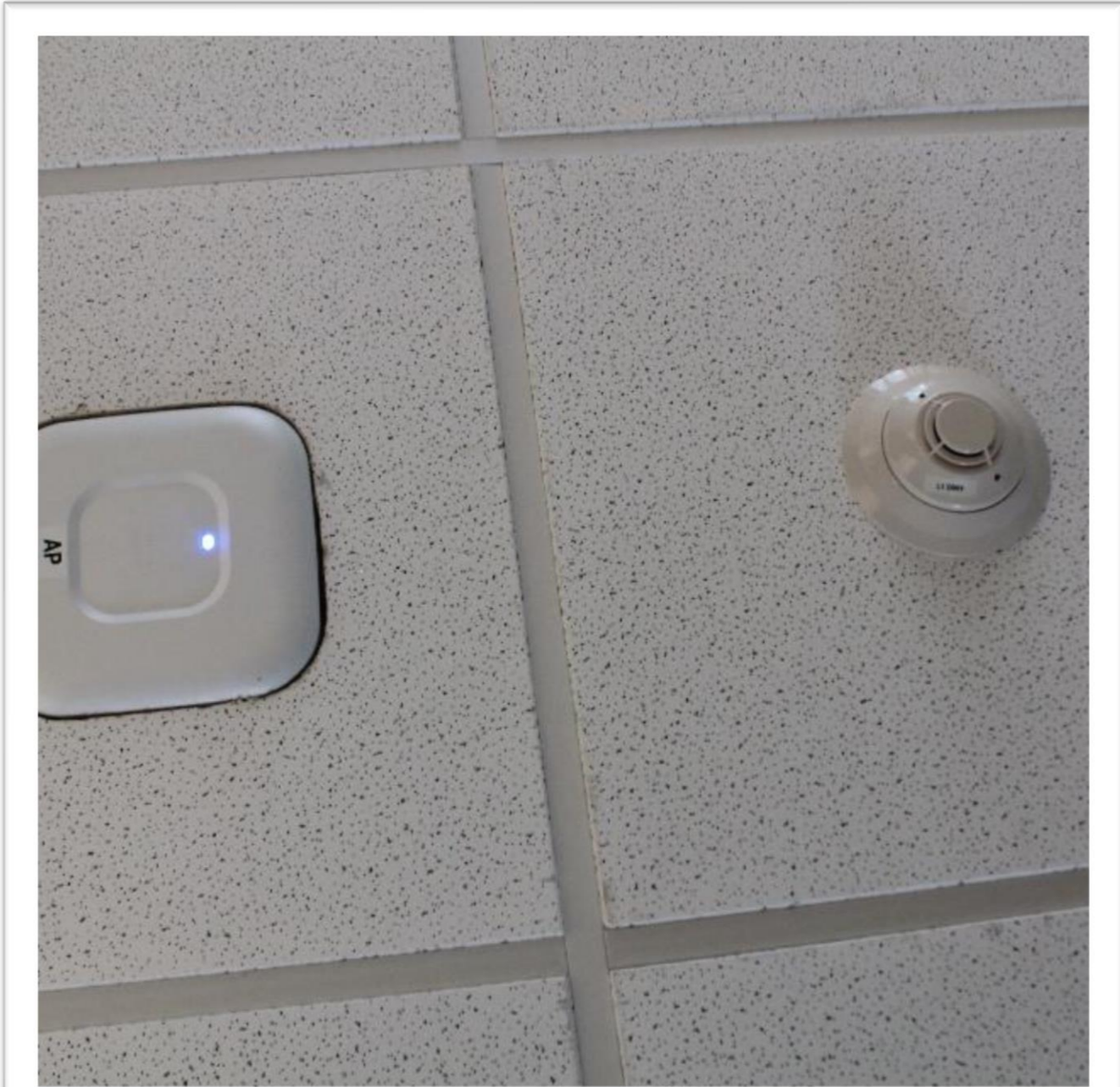
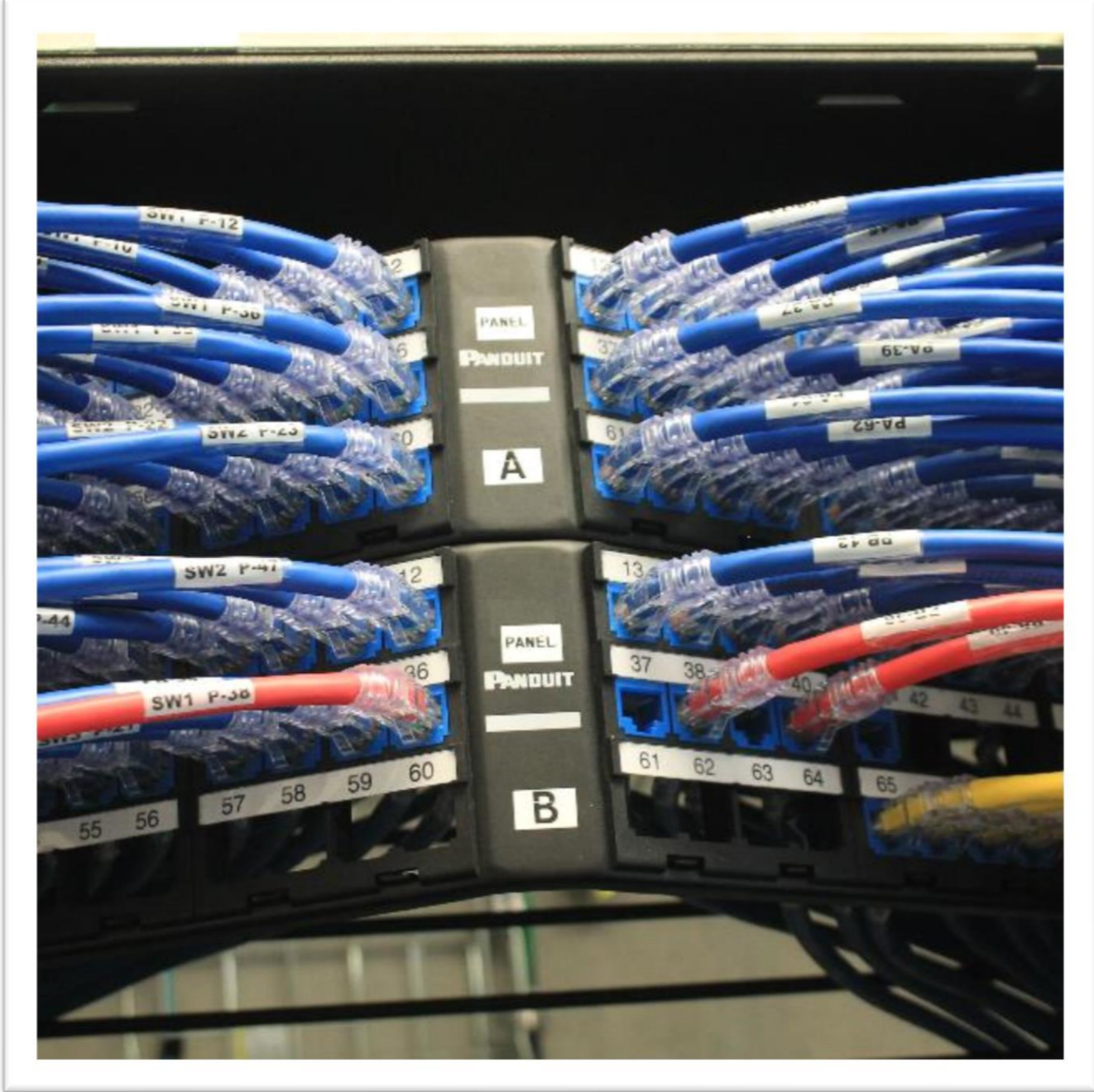
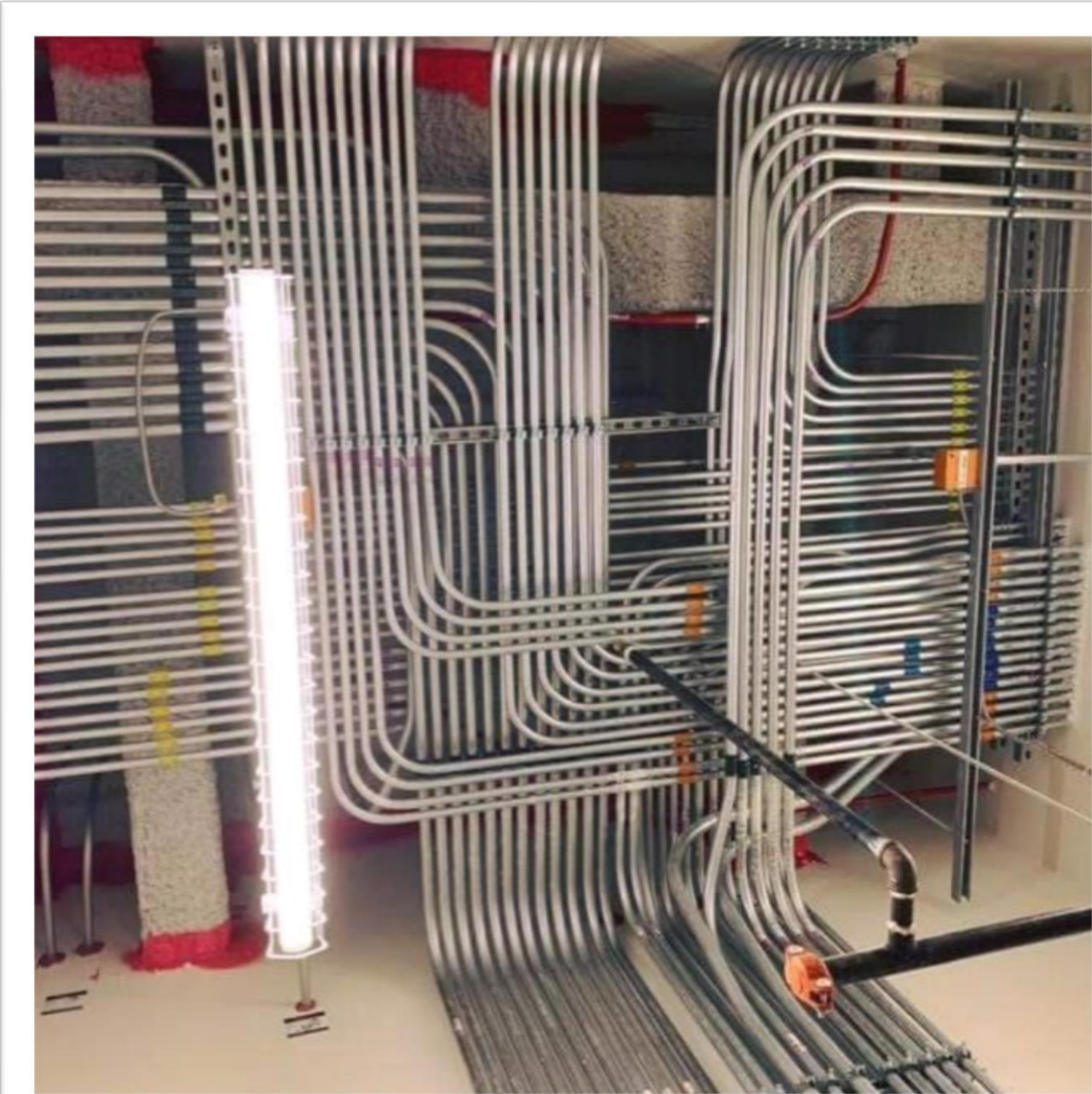
Mayor equipamiento con equipo de telecomunicaciones con mayor capacidad



Diseño y supervisión de obras 2018



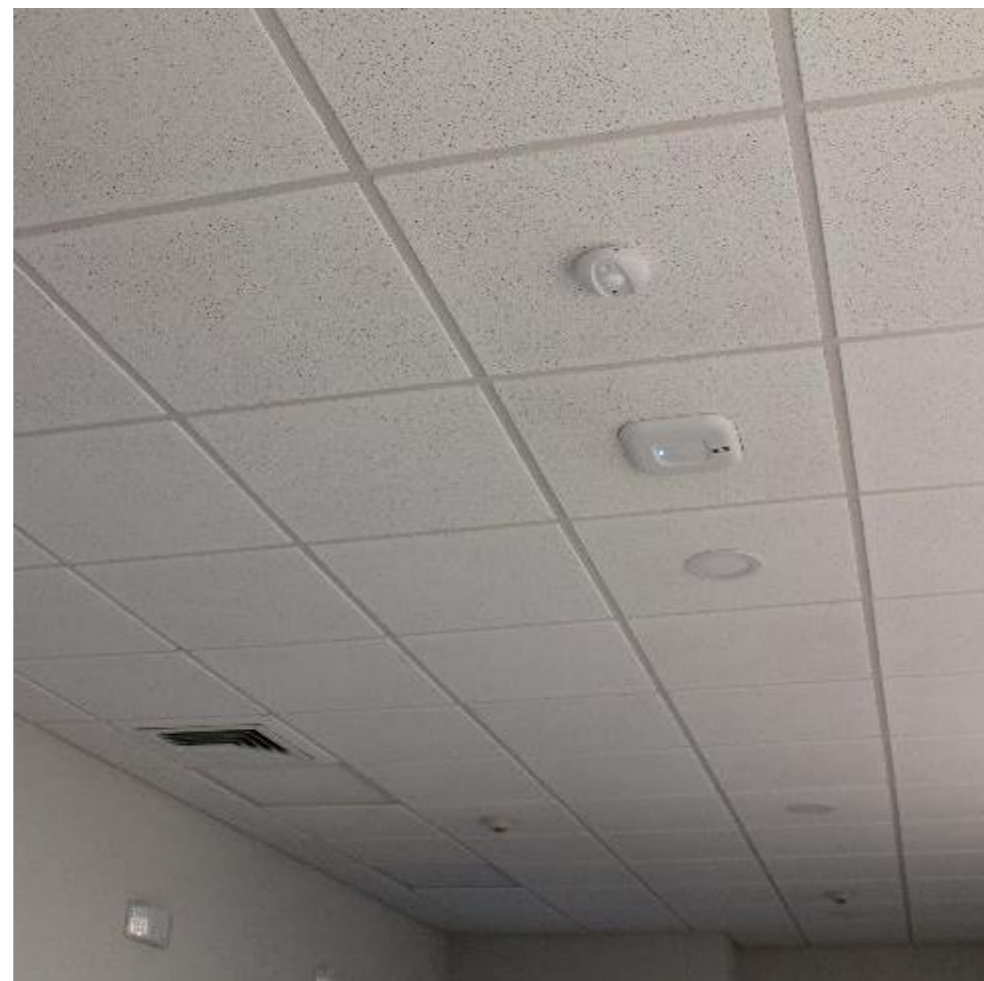
Supervisión de tecnología en los nuevos edificios



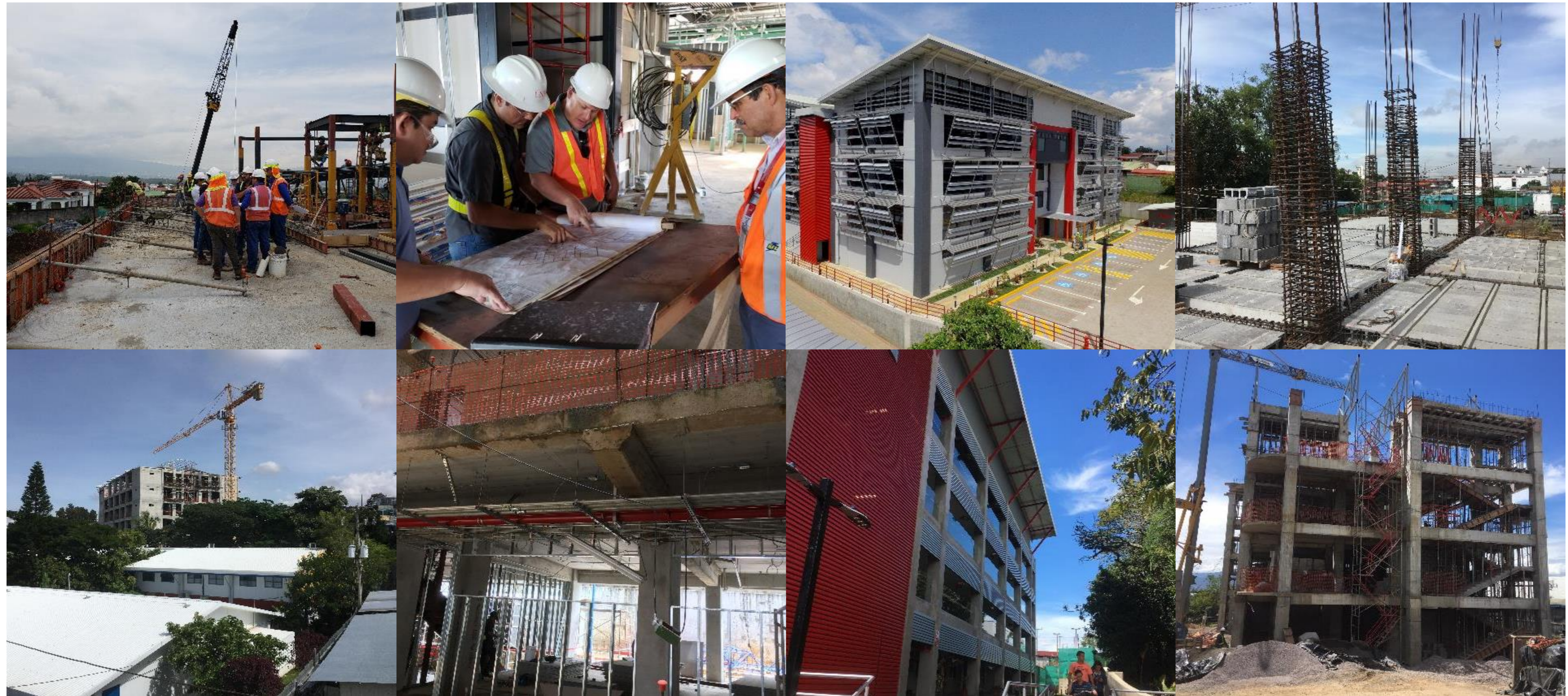
Supervisión de tecnología en los nuevos edificios



Supervisión de tecnología en los nuevos edificios



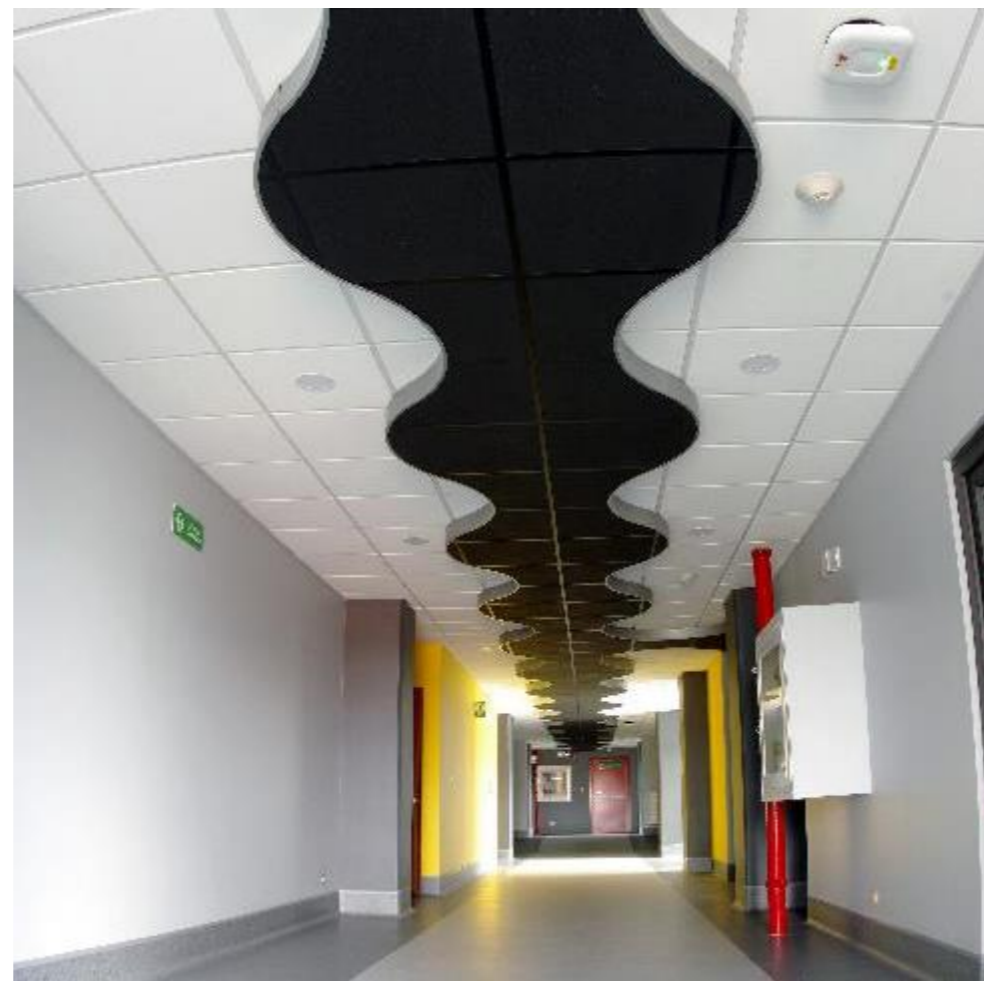
Supervisión de tecnología en los nuevos edificios



Supervisión de tecnología en los nuevos edificios



Supervisión de tecnología en los nuevos edificios



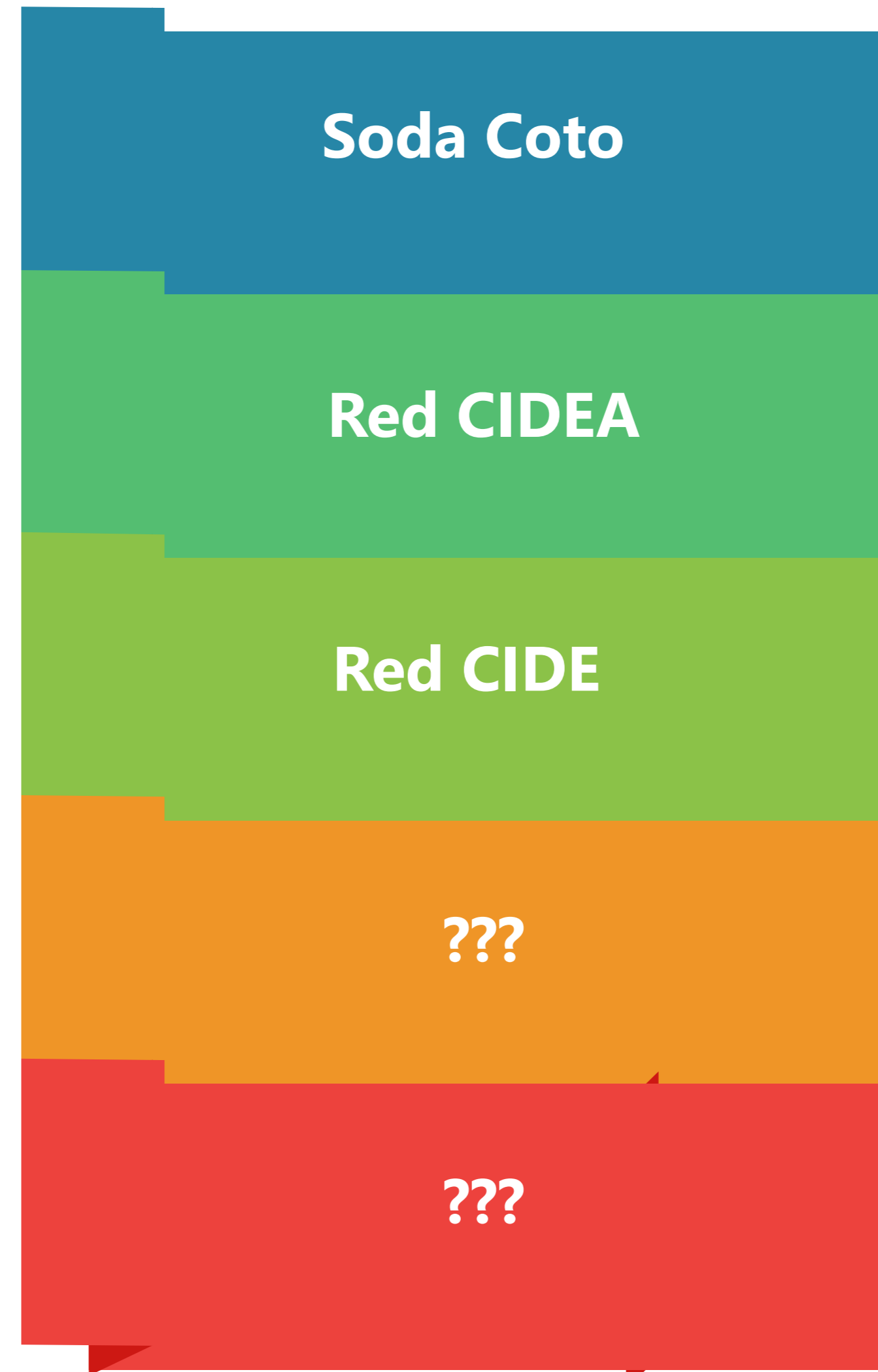
Supervisión de tecnología en los nuevos edificios



Supervisión de obras 2019



Supervisión de obras 2019



Unaweb: Solicitudes atendidas



- 220** mejoras de seguridad a plataformas
- 26** sitios web nuevos (50% informáticos externos)
- 794** solicitudes de soporte web (iTops)
- 279** mejoras de contenido a repositorios



A la semana del 12 de Noviembre de 2018

Sitios web desarrollados

PRODEMI

Comité Científico

CONSACAs

**Asamblea
Representantes**

SEPUNA

Rectoría Adjunta

SITUN

Recursos Humanos

**Junta Relaciones
Laborales**

DTIC

**Comisión
Teletrabajo**

Sitio UNA

**Portal Noticias
Ofic. Comunicación**

Sitios web desarrollados con informáticos externos

FCEN

Bibliotecología

Biblioteca Infantil

Doctorado Estudios
Latinoamericanos

Literatura

Filosofía

OVSICORI

SEEUNA

FCS

Registro

Topografía

Matemática

FCTM

Otros avances en Unaweb



Capacitaciones



**Sitios web
planificados 2019**



**Revistas
Electrónicas**



**Publicaciones
Repositorio Académico**

Soporte Técnico



90%
Usuarios muy satisfechos



2899
Tiquetes de servicio



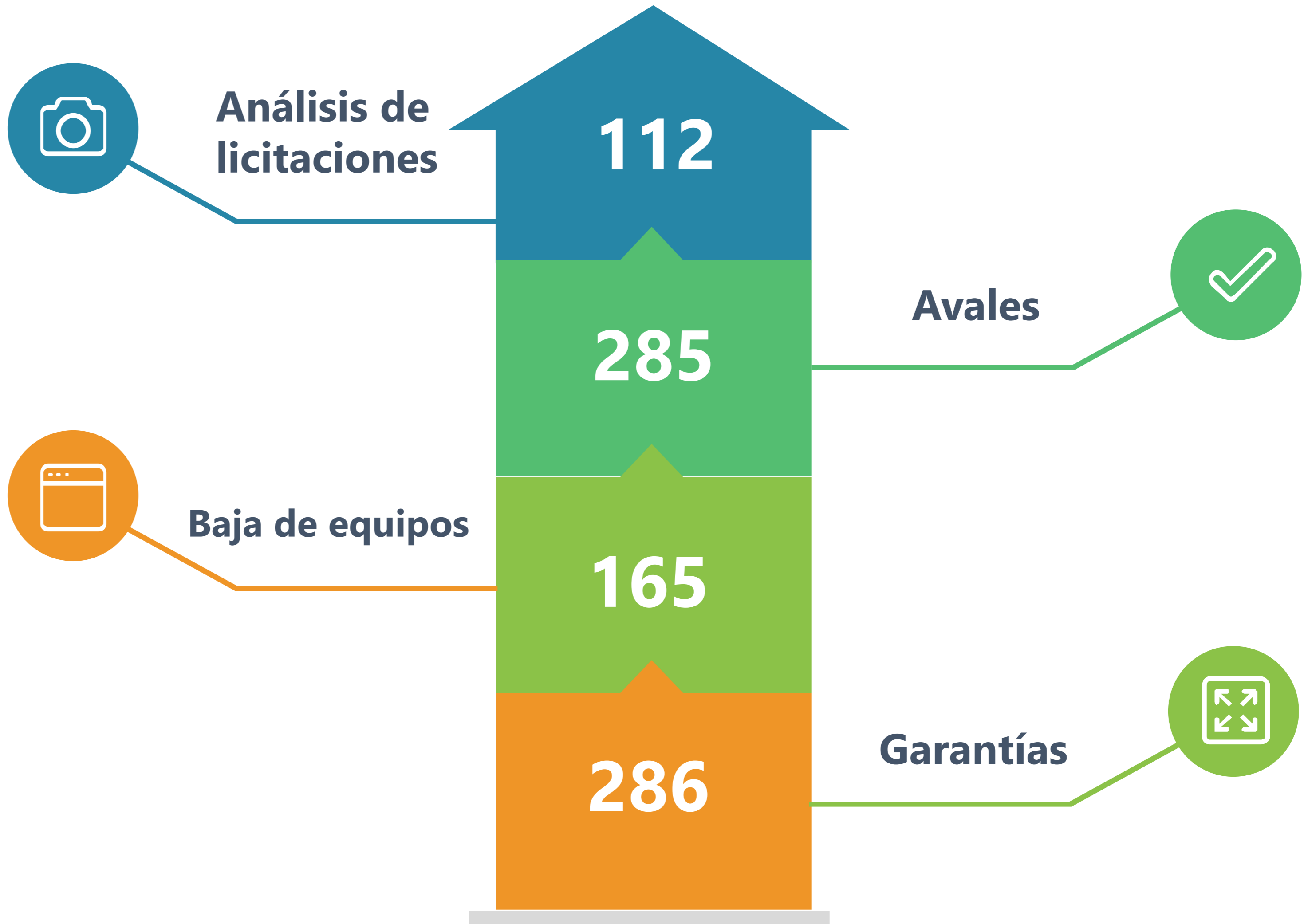
98
Visitas a Lagunilla



44
Visitas a Proveeduría



1175
Casos Office 365



A la semana del 12 de Noviembre de 2018

Software adquirido más significativo



KASPERSKY



Seguridad
informática
corporativa



Diseño
profesional



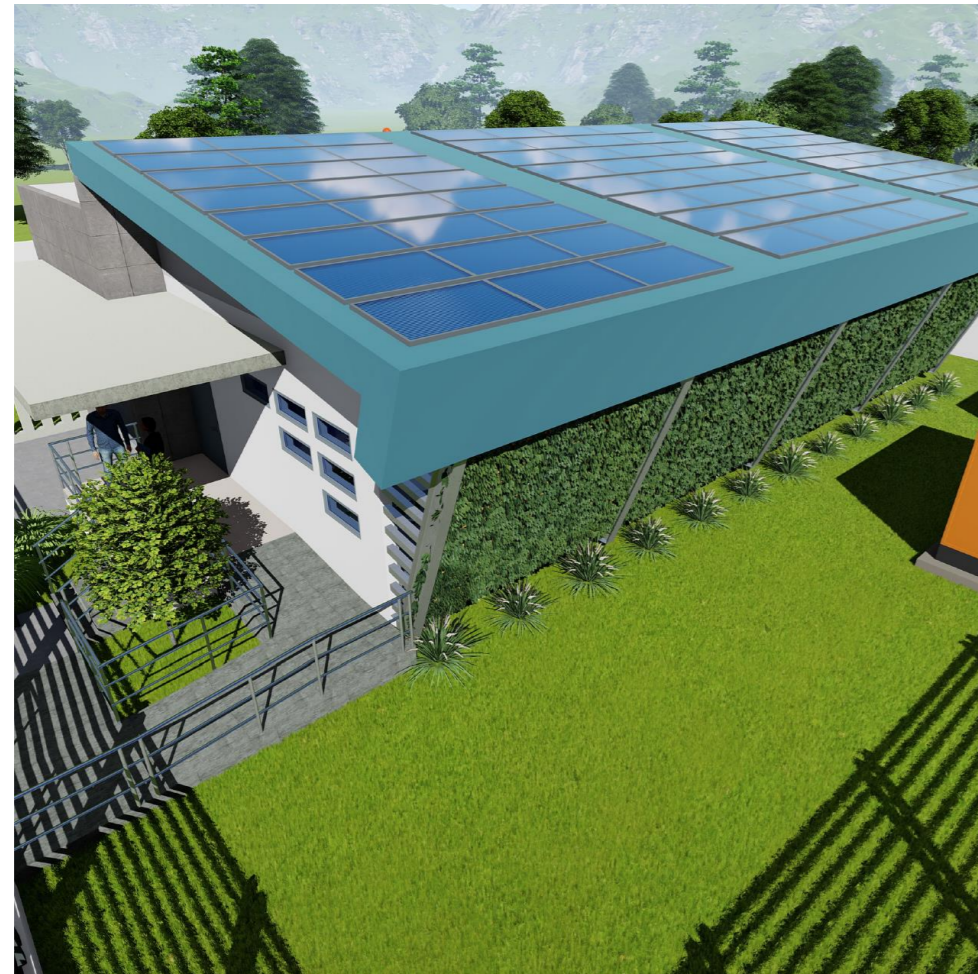
ArcGIS

Sistema de
Información
Geográfica



Arquitectura y
diseño

Propuesta de Centro de Datos Alterna



Otros logros



01	UNA es Miembro de LACNIC (Registro Regional de Internet para América Latina y el Caribe)	
02	Renovación de redes de CIDEA y CIDE en proceso	
03	Desarrollo de red en Sarapiquí y Colegio Humanístico en Nicoya	
04	Uso de correo electrónico estudiantil aumenta a 8233 estudiantes durante el 2018 (Office 365)	
05	Proceso de adquisición de salas de capacitación remota para Pérez Zeledón y Nicoya (RH)	
06	Los estudiantes reciben diariamente los correos de EVENTOS de la Universidad (FEUNA)	



III Parte

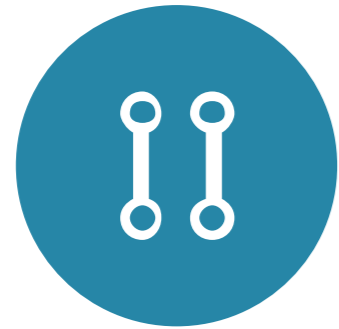
Retos, riesgos y dificultades 2018-2019

Sugerencias 2019

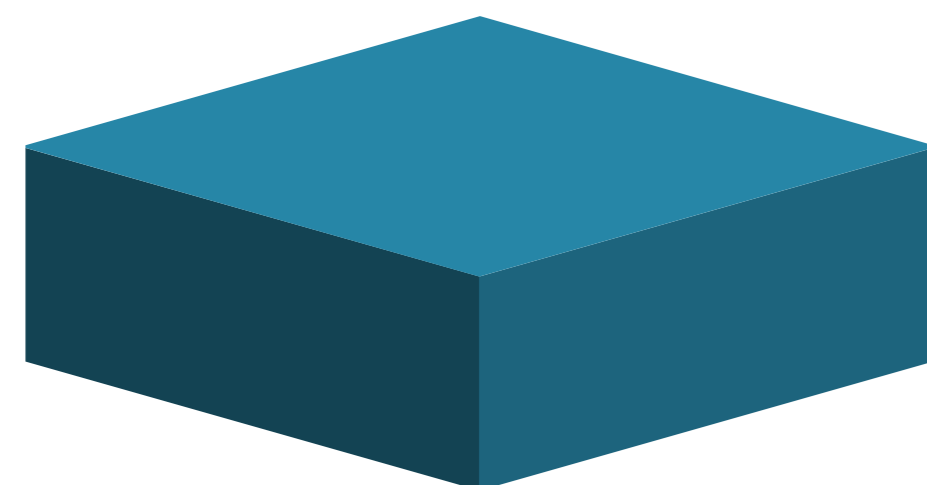
Qué piensa CGT de sí mismo ?



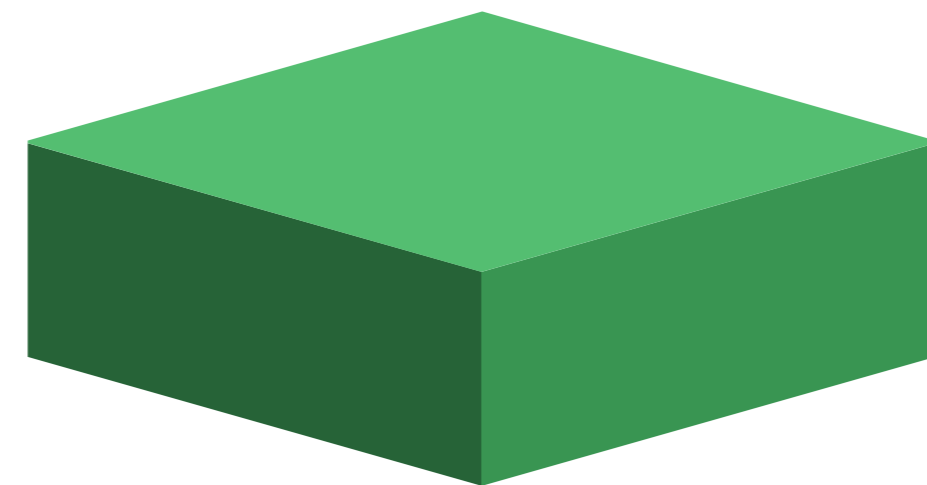
Retos, riesgos y dificultades 2018-2019 (1)



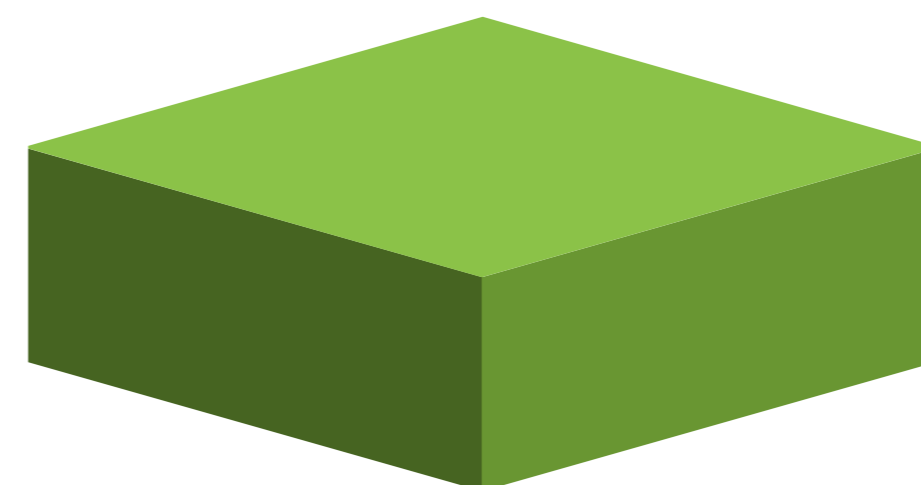
Atención de numerosos proyectos con escaso personal y tiempo



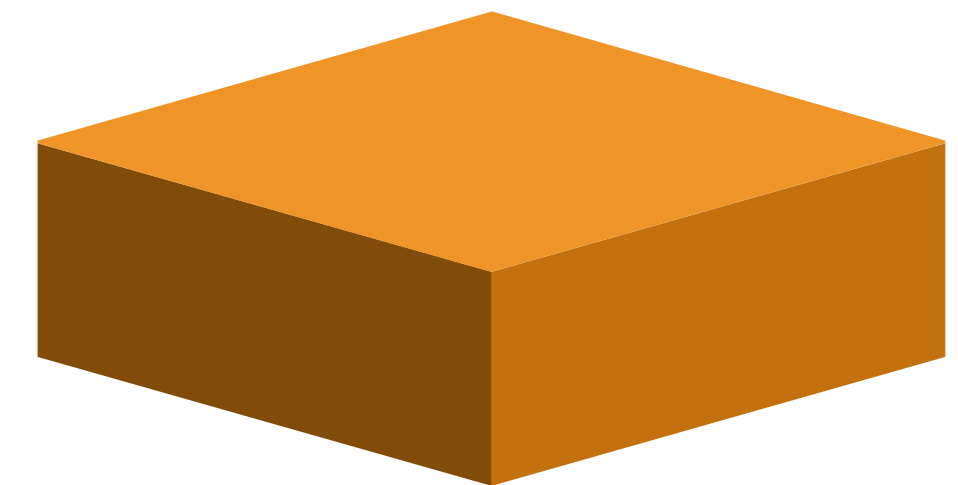
Atención de solicitudes académicas (videoconferencia, pizarras, eventos en vivo)



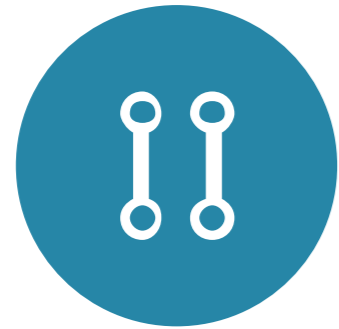
Complejidad administrativa, lentitud en adquisiciones y procesos de auditoría desgastantes



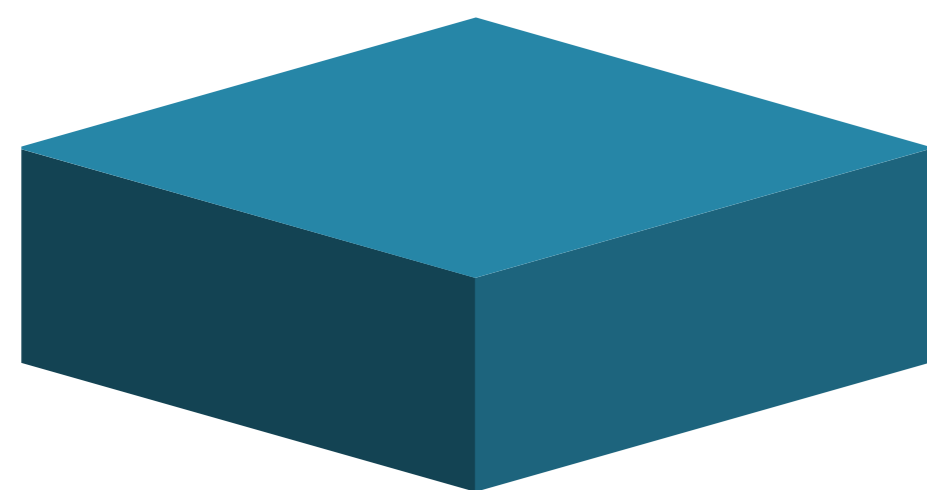
Solicitudes continuas sin planificación, para atención inmediata, "saltándose la fila"



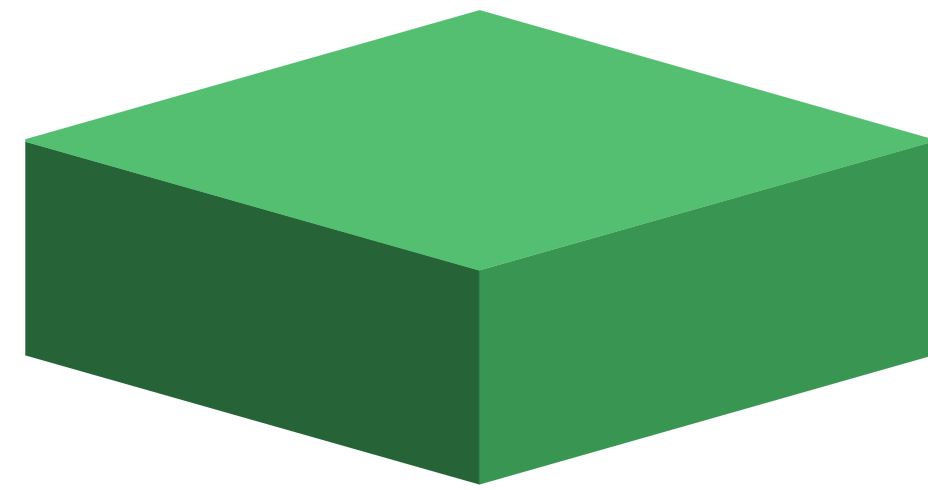
Retos, riesgos y dificultades 2018-2019 (2)



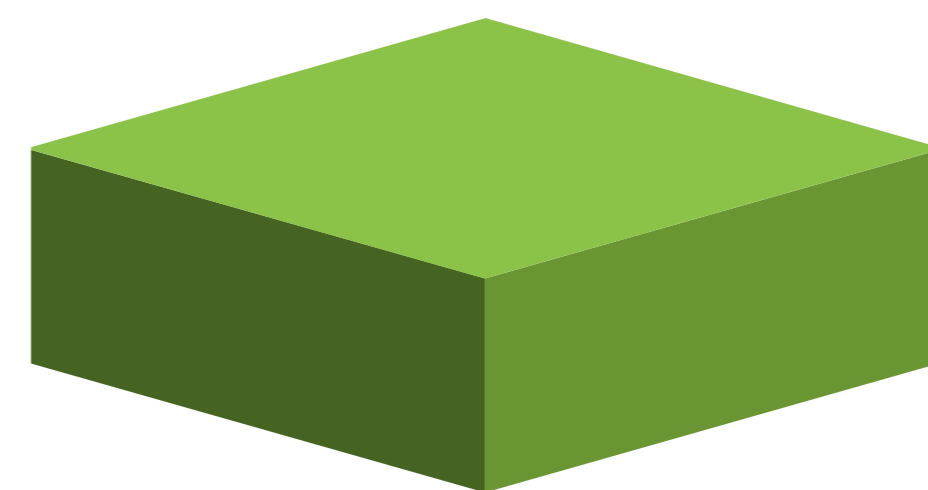
Retroceso en el proceso de distribución de computadores



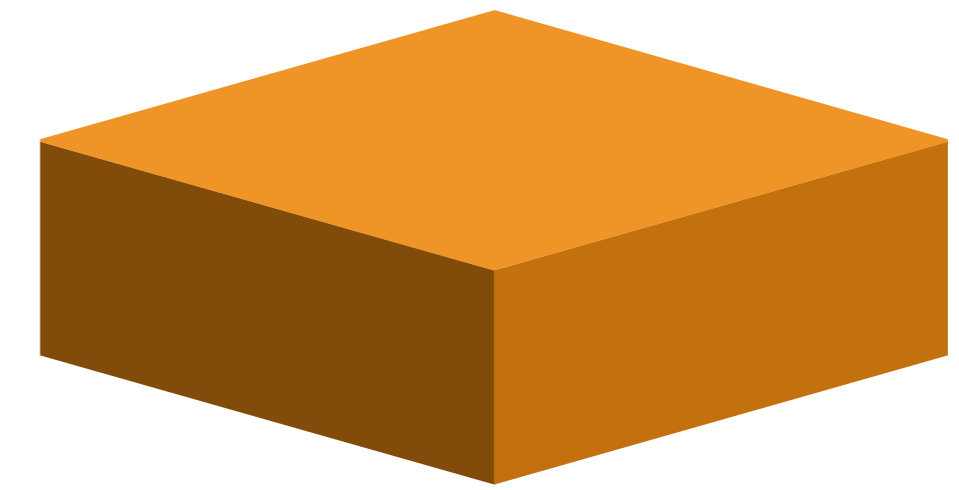
Proceso de Gobierno de T.I requiere mayor participación



Mayores responsabilidades, plataformas y servicios



Proyectos con PRODEMI, ocupan permanentemente a nuestro personal



“Riesgo de no poder cumplir, o riesgo de equivocarse por atender numerosos temas al mismo tiempo” (2016)



Un pendiente

La Ciberseguridad

Amenaza
permanente, en
crecimiento

Recomendaciones 2019



Equipo de cómputo

Establecer modelo de reemplazo de equipo basado en obsolescencia (R.Vargas)

01

Adquisiciones

El pico de adquisiciones durante el último trimestre de cada año representa un riesgo enorme (avales, vistos buenos, estudios de Proveeduría)

03

Planificación tecnológica

Educar al Usuario para que lleve a cabo las solicitudes de forma planificada. Atender solamente las solicitudes oportunamente coordinadas

05

Informáticos descentralizados

Entregar de forma definitiva los servicios de soporte técnico

02

Soporte para la Academia

Definir en la práctica el soporte y asesoría permanente para el uso y la apropiación de la tecnología dirigida a la población académica

04

Definir recursos y tiempos

Que permita atender los proyectos con la calidad y esmero adecuado. El recurso humano es limitado

06

Análisis FODA



Fortalezas



Debilidades



Oportunidades



Amenazas

Análisis FODA



- ✓ Infraestructura tecnológica y personal especializado en varias áreas
- ✓ Trabajo arduo, en equipo. Disposición al esfuerzo extra
- ✓ Teletrabajo, capacitación, proceso de clima laboral
- ✓ Trabajo que beneficia la estrategia de la institución y cumplimiento de objetivos
- ✓ Esfuerzo extraordinario para cumplir con las solicitudes y obligaciones
- ✓ Habilidades tecnológicas, herramientas, conocimiento adquirido
- ✓ Reconocimiento de la institución (rankings a nivel mundial)

Análisis FODA



- ✓ Instalaciones saturadas
- ✓ Tiempos de respuesta inadecuados, falta de personal, sobrecargo de funciones, alta demanda de servicios, estrés
- ✓ Débil implementación de gobierno de T.I, la implementación no baja a nivel operativo
- ✓ Mala gestión de prioridades, metodologías sin utilizar, coordinación entre áreas
- ✓ Tiempos limitados para dar respuesta, cantidad de trabajo asignado, falta de personal
- ✓ Se pide más de lo que se puede dar con el consiguiente riesgo
- ✓ Imposibilidad de crecer en el organigrama de la organización (estudio de puestos)



Análisis FODA

- ✓ Oportunidades de capacitación continua
- ✓ Hacernos visibles mediante rankings internacionales, transparencia
- ✓ Presenciar el cambio tecnológico y oportunidad de desarrollar nuevos proyectos
- ✓ Reconocimiento del buen trabajo realizado
- ✓ Establecer Centro de Soporte, incorporar informáticos descentralizados
- ✓ Desarrollar carrera profesional a largo plazo



Análisis FODA



- ✓ Recortes presupuestarios, no contar con los recursos necesarios
- ✓ Outsourcing de servicios que se brindan localmente
- ✓ Quejas de personal por asuntos de “bajo impacto”, atención de “incendios” debido a que los informáticos descentralizados no realizan su labor (pereza, vagancia), usuarios que desean respuestas inmediatas
- ✓ Más casos, más complejos, menos personal, más tiempo requerido
- ✓ Burocracia adicional, mala gestión del AGDe
- ✓ El trabajo no es parejo en la DTIC
- ✓ Salida definitiva del personal

Staff CGT - 2018



Grettel Villalobos



Alfredo Picado



Juan Pablo Delgado



Willie Cambronero



Eduardo Muñoz



Henry Solera



Yeiny Jiménez



Guillermo Badilla



Henry Sequeira



Erick Barrantes



Rolando Romero



Luis Ocampo



Dignory Sánchez



Sofía Solano



Hagem Rodríguez



Edgardo Ramos



Carlos Naranjo



Maykol Phillips



Jenny Díaz



Rosario Rodríguez



Franklin Rivera



David Hine



Carlos Naranjo



Resumen anual 2018



**GRACIAS POR SU
ATENCIÓN**