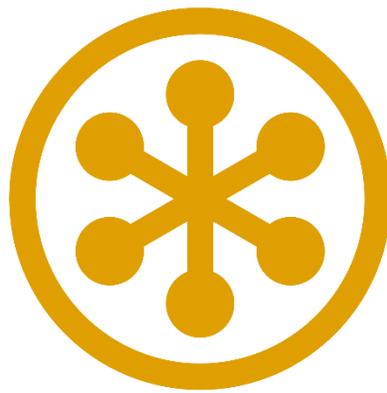


MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

DIRECCIÓN GENERAL

UNIDAD DE INFORMÁTICA



INFORME LABORES

II Semestre 2021

ELABORADO:

**Julián Córdoba Sanabria
Jefe - Unidad de Informática**

Enero, 2022



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
Unidad de Informática

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN:.....	3
2. OBJETIVO GENERAL:.....	5
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	5
4. CUADRO DE METAS Y OBJETIVOS:.....	7
5. ACCIONES ESTRATÉGICAS:.....	20
5.1. PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:.....	20
5.2. PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI):.....	20
5.3. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS:.....	20
5.4. COMITÉS:.....	21
5.5. PORTAFOLIO DE CONVENIOS, ALIANZAS, Y PATROCINIOS:.....	23
5.6. CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO PEI:.....	23
5.7. PROYECTOS:.....	24
6. PRESUPUESTO:.....	25
7. OBSERVACIONES:.....	26



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Unidad de Informática

1. INTRODUCCIÓN:

Este informe tiene la finalidad de dar a conocer el trabajo que ha realizado por la Unidad de Informática durante el segundo semestre año 2021.

Durante el segundo semestre del año 2021, se le dieron continuidad a las labores de entendimiento, comprensión y definición de las necesidades planteadas por todas los departamentos, programas y unidades del Museo Nacional de Costa Rica (MNCR) desde la óptica de tecnologías de información (TI) permitiendo la elaboración de un diagnóstico completo que dio como resultado el reconocimiento de puntos de mejora muy importantes para la continuidad y disponibilidad de la prestación de servicios sustantivos y operativos del MNCR, permitiendo definir planes de acción concretos.

Las actividades desarrolladas estuvieron destinadas a asegurar la continuidad y disponibilidad de los servicios de TI que se han venido desarrollando y actualizando a lo largo del tiempo, otras son actividades de proyectos nuevos que se desarrollan con el fin de satisfacer nuevas o mejorar necesidades institucionales, así como para el cumplimiento de normativas aplicables al sector.

Sobre este aspecto, nos debemos a normativa vigente como:

- La Ley General de Control Interno que dice en su Artículo 16. **"-Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada."**
- Las normas técnicas para la gestión y control de las tecnologías de información emitidas por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones indican lo siguiente:



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
Unidad de Informática

"Para asegurar la disponibilidad del Marco de Gestión de Tecnología de Información Institucional, la institución debe establecer los procesos al nivel de Tecnologías de información, que permitan brindar servicios efectivos para mantener la operativa institucional, salvaguardar los datos que se capturan, procesan, organizan, distribuyen y resguardan."

- I. Gobernanza de TI.
- II. Gestión de TI.
 - a. Estructura Organizacional.
 - b. Procesos de TI.
 - c. Catálogo de Servicios.
 - d. Investigación sobre Tecnologías Emergentes.
 - e. Atención de Incidentes.
 - f. Planificación de Trabajo.
- III. Planificación Tecnológica Institucional.
- IV. Gestión de Riesgos Tecnológicos.
- V. Arquitectura Empresarial.
- VI. Calidad de los Procesos Tecnológicos.
- VII. Recursos Humanos.
- VIII. Contratación y Adquisiciones de Bienes y Servicios Tecnológicos.
- IX. Gestión de proyectos que implementan Recursos Tecnológicos.
- X. Desarrollo, Implementación y Mantenimiento de Sistemas de Información.
- XI. Seguridad y Ciberseguridad.
- XII. Administración Infraestructura Tecnológica.



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Unidad de Informática

XIII. Continuidad y Disponibilidad de los Servicios Tecnológicos.

XIV. Aseguramiento.

Todas las actividades se realizaron de la manera más expedita posible según lo permitieron los recursos y factores internos y externos existentes. Los proyectos y actividades que no se hayan planificado durante este periodo o que surgieron en el transcurso del segundo semestre del año 2021 y que sean prioridad para el MNCR, serán atendidos previo análisis del impacto, disponibilidad de recursos y prioridades establecidas por la Administración Superior y por la Comisión de Informática que no pudieron atenderse durante el 2021 ingresarán al portafolio de proyectos pendientes para el año 2022.

2. OBJETIVO GENERAL:

Identificar las actividades y proyectos de trabajo de la Unidad de informática, o en los que esta tiene que dar apoyo o asesoría, y así tener una idea clara de las labores a desarrollar, así como de las metas que se necesitan alcanzar estableciendo de manera clara las funciones de desarrollo y apoyo de las Tecnologías de Información en la Institución.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Gestionar la infraestructura tecnológica que soporte eficientemente los servicios de Tecnologías de Información y Comunicación.
- Modernizar los sistemas de administración de información de colecciones de patrimonio natural y cultural (bases de datos) existentes en la institución.
- Modernizar los sistemas de información fundamentales para hacer eficientes los servicios administrativos que demanda el funcionamiento del Museo Nacional de Costa Rica.
- Mantener actualizados los equipos informáticos necesarios para el manejo de colecciones, la investigación del patrimonio, la proyección de información al público y la administración de recursos en el Museo Nacional.
- Mantener actualizados los sistemas de comunicación entre las diferentes sedes del Museo Nacional de Costa Rica.



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Unidad de Informática

- Asegurar que los servicios informáticos brindados sean oportunos y que satisfagan las necesidades de los usuarios.
- Mejorar la administración de los equipos y software para aprovechar de mejor modo las tecnologías de información en las labores de trabajo en el MNCR.
- Fortalecimiento del control interno respecto a T.I.

MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Dirección General, Unidad de Informática. Tel: 2211-5715

Correo: jcordoba@museocostarica.go.cr Sitio web: www.museocostarica.go.cr



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
Unidad de Informática

4. CUADRO DE METAS Y OBJETIVOS:

Cumplimiento y análisis de metas y objetivos



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
Unidad de Informática

Programa		DIRECCIÓN GENERAL			
Objetivo del programa		Atender todas las necesidades respecto a Tecnologías de Información en el Museo Nacional de Costa Rica: soporte, mantenimiento, asesoría, telecomunicaciones, Bases de Datos y sistemas.			
Subproceso	Actividades	Cumplimiento	Meta	Descripción del Indicador	Formula
Unidad Informática	Mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma tecnológica (hardware y software).	<p>Durante el II Semestre del año 2021, se recibieron 270 solicitudes de soporte y mantenimiento según la siguiente distribución:</p> <p>Bellavista: Se solucionaron 263 solicitudes de las 263 recibidas, significando el 97,41% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Pavas: Se solucionaron 3 solicitudes de las 3 recibidas, significando el 1,11% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Santo Domingo: Se solucionaron 2 solicitudes de las 2 recibidas, significando el 0,74% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Museo Finca 6: Se solucionaron 2 solicitudes de las 2 recibidas, significando el 0,74% sobre la totalidad de las solicitudes.</p>	Atender el 100% de las solicitudes de soporte planteadas a la Unidad.	Solicitudes atendidas / Solicitudes recibidas	<p>Bellavista: $(263/270) * 100 = 97,41\%$</p> <p>Pavas: $(3/270) * 100 = 1,11\%$</p> <p>Santo Domingo: $(2/270) * 100 = 0,74\%$</p> <p>Finca 6: $(2/270) * 100 = 0,74\%$</p> <p>Total: 100%</p>

MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Dirección General, Unidad de Informática. Tel: 2211-5715

Correo: cordoba@museocostarica.go.cr Sitio web: www.museocostarica.go.cr



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
Unidad de Informática

Programa		DIRECCIÓN GENERAL			
Objetivo del programa		Atender todas las necesidades respecto a Tecnologías de Información en el Museo Nacional de Costa Rica: soporte, mantenimiento, asesoría, telecomunicaciones, Bases de Datos y sistemas.			
Subproceso	Actividades	Cumplimiento	Meta	Descripción del Indicador	Formula
Unidad Informática	Soporte y mantenimiento de la red de voz, datos y video.	<p>Durante el II semestre del año 2021, se recibieron 92 solicitudes de soporte y mantenimiento según la siguiente distribución:</p> <p>Bellavista: Se solucionaron 86 solicitudes de las 86 recibidas, significando el 93,48% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Pavas: Se solucionaron 4 solicitudes de las 4 recibidas, significando el 4,35% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Santo Domingo: Se solucionó 1 solicitud de 1 recibida, significando el 1,09% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Museo Finca 6: Se solucionó 1 solicitud de 1 recibida, significando el 1,09% sobre la totalidad de las solicitudes.</p>	Atender el 100% de las solicitudes o averías, que se presenten con la red de voz, datos y video en todas las sedes del MNCR.	Solicitudes o averías / Solicitudes o averías resueltos	<p>Bellavista: $(86/92) * 100 = 93,48\%$</p> <p>Pavas: $(4/92) * 100 = 4,35\%$</p> <p>Santo Domingo: $(1/92) * 100 = 1,09\%$</p> <p>Finca 6: $(1/92) * 100 = 1,09\%$</p> <p>Total: 100%</p>

MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Dirección General, Unidad de Informática. Tel: 2211-5715

Correo: jcordoba@museocostarica.go.cr Sitio web: www.museocostarica.go.cr



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
Unidad de Informática

Programa		DIRECCIÓN GENERAL			
Objetivo del programa		Atender todas las necesidades respecto a Tecnologías de Información en el Museo Nacional de Costa Rica: soporte, mantenimiento, asesoría, telecomunicaciones, Bases de Datos y sistemas.			
Subproceso	Actividades	Cumplimiento	Meta	Descripción del Indicador	Formula
Unidad Informática	Soporte y mantenimiento de sistemas de información.	<p>Durante el II semestre del año 2021, se recibieron 209 solicitudes de soporte y mantenimiento según la siguiente distribución:</p> <p>Bellavista: Se solucionaron 202 solicitudes de las 202 recibidas, significando el 96,65% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Pavas: Se solucionó 1 solicitud de 1 recibida, significando el 0,48% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Santo Domingo: Se solucionó 1 solicitud de 1 recibida, significando el 0,48% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Museo Finca 6: Se solucionaron 5 solicitudes de las 5 recibidas, significando el 2,39% sobre la totalidad de las solicitudes.</p>	Brindar mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas de información en todas las sedes del MNCR.	Solicitudes recibidas / Solicitudes atendidas	<p>Bellavista: $(202/209) * 100 = 96,65\%$</p> <p>Pavas: $(1/209) * 100 = 0,48\%$</p> <p>Santo Domingo: $(1/209) * 100 = 0,48\%$</p> <p>Finca 6: $(5/209) * 100 = 2,39\%$</p> <p>Total: 100%</p>

MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Dirección General, Unidad de Informática. Tel: 2211-5715

Correo: jcordoba@museocostarica.go.cr Sitio web: www.museocostarica.go.cr



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
Unidad de Informática

Programa		DIRECCIÓN GENERAL			
Objetivo del programa		Atender todas las necesidades respecto a Tecnologías de Información en el Museo Nacional de Costa Rica: soporte, mantenimiento, asesoría, telecomunicaciones, Bases de Datos y sistemas.			
Subproceso	Actividades	Cumplimiento	Meta	Descripción del Indicador	Formula
Unidad Informática	Mantenimiento de la infraestructura y plataforma tecnológica del Centro de Datos	<p>Durante el II Semestre del año 2021, se realizaron 56 acciones de revisión, soporte y mantenimiento según la siguiente distribución:</p> <p>Bellavista: Se solucionaron 50 solicitudes de las 50 recibidas, significando el 89,29% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Pavas: Se solucionaron 2 solicitudes de las 2 recibidas, significando el 3,57% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Santo Domingo: Se solucionaron 2 solicitudes de las 2 recibidas, significando el 3,57% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Museo Finca 6: Se solucionaron 2 solicitudes de las 2 recibidas, significando el 3,57% sobre la totalidad de las solicitudes.</p>	Velar por el buen funcionamiento de las bases de datos, servicio de correo, Internet, plataforma documental, plataforma colaborativa, entre otros.	Actividades realizadas	<p>Bellavista: $(50/56) * 100 = 89,29\%$</p> <p>Pavas: $(2/56) * 100 = 3,57\%$</p> <p>Santo Domingo: $(2/56) * 100 = 3,57\%$</p> <p>Finca 6: $(2/56) * 100 = 3,57\%$</p> <p>Total: 100%</p>

MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Dirección General, Unidad de Informática. Tel: 2211-5715

Correo: jcordoba@museocostarica.go.cr Sitio web: www.museocostarica.go.cr



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
Unidad de Informática

Programa		DIRECCIÓN GENERAL			
Objetivo del programa		Atender todas las necesidades respecto a Tecnologías de Información en el Museo Nacional de Costa Rica: soporte, mantenimiento, asesoría, telecomunicaciones, Bases de Datos y sistemas.			
Subproceso	Actividades	Cumplimiento	Meta	Descripción del Indicador	Formula
Unidad Informática	Actualización de equipos	<p>Durante el II Semestre del año 2021, se realizaron 100 acciones de actualización o remplazo de equipos obsoletos o dañados según la siguiente distribución:</p> <p>Bellavista: Se solucionaron 96 solicitudes de las 96 recibidas, significando el 96,00% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Pavas: Se solucionaron 3 solicitudes de las 3 recibidas, significando el 3,00% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Santo Domingo: Se solucionaron 0 solicitudes de las 0 recibidas, significando el 0,00% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Museo Finca 6: Se solucionó 1 solicitud de 1 recibida, significando el 1,00% sobre la totalidad de las solicitudes.</p>	Actualizar o reemplazar equipos obsoletos o dañados en todas las sedes del MNCR	Equipos con problemas / equipos atendidos	<p>Bellavista: $(96/100) * 100 = 96,00\%$</p> <p>Pavas: $(3/100) * 100 = 3,00\%$</p> <p>Santo Domingo: $(0/100) * 100 = 0,00\%$</p> <p>Finca 6: $(1/100) * 100 = 1,00\%$</p> <p>Total: 100%</p>

MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Dirección General, Unidad de Informática. Tel: 2211-5715

Correo: jcordoba@museocostarica.go.cr Sitio web: www.museocostarica.go.cr



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
Unidad de Informática

Programa		DIRECCIÓN GENERAL			
Objetivo del programa		Atender todas las necesidades respecto a Tecnologías de Información en el Museo Nacional de Costa Rica: soporte, mantenimiento, asesoría, telecomunicaciones, Bases de Datos y sistemas.			
Subproceso	Actividades	Cumplimiento	Meta	Descripción del Indicador	Formula
Unidad Informática	Central Telefónica	<p>Durante el II Semestre del año 2021, se realizaron 16 acciones o solicitudes de atención de la central telefónica según la siguiente distribución:</p> <p>Bellavista: Se solucionaron 16 solicitudes de las 16 recibidas, significando el 100,00% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Pavas: Se solucionaron 0 solicitudes de las 0 recibidas, significando el 0,00% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Santo Domingo: Se solucionaron 0 solicitudes de las 0 recibidas, significando el 0,00% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Museo Finca 6: Se solucionaron 0 solicitudes de las 0 recibidas, significando el 0,00% sobre la totalidad de las solicitudes.</p>	Apoyar en el buen funcionamiento de la central telefónica institucional en todas las sedes del MNCR	Problemas presentados / Problemas resueltos	<p>Bellavista: $(16/16) * 100 = 100,00\%$</p> <p>Pavas: $(0/16) * 100 = 0,00\%$</p> <p>Santo Domingo: $(0/16) * 100 = 0,00\%$</p> <p>Finca 6: $(0/16) * 100 = 0,00\%$</p> <p>Total: 100%</p>

MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Dirección General, Unidad de Informática. Tel: 2211-5715

Correo: jcordoba@museocostarica.go.cr Sitio web: www.museocostarica.go.cr



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
Unidad de Informática

Programa		DIRECCIÓN GENERAL			
Objetivo del programa		Atender todas las necesidades respecto a Tecnologías de Información en el Museo Nacional de Costa Rica: soporte, mantenimiento, asesoría, telecomunicaciones, Bases de Datos y sistemas.			
Subproceso	Actividades	Cumplimiento	Meta	Descripción del Indicador	Formula
Unidad Informática	Telecomunicaciones	<p>Durante el II Semestre del año 2021, se realizaron 14 acciones o solicitudes de atención de la central telefónica según la siguiente distribución:</p> <p>Bellavista: Se solucionaron 8 solicitudes de las 8 recibidas, significando el 57,14% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Pavas: Se solucionaron 2 solicitudes de las 2 recibidas, significando el 14,29% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Santo Domingo: Se solucionaron 2 solicitudes de las 2 recibidas, significando el 14,29% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Museo Finca 6: Se solucionaron 2 solicitudes de las 2 recibidas, significando el 14,29% sobre la totalidad de las solicitudes.</p>	Velar por el buen funcionamiento de las conexiones de internet en todas las sedes del MNCR.	Actividades realizadas	<p>Bellavista: $(8/14) * 100 = 57,14\%$</p> <p>Pavas: $(2/14) * 100 = 14,29\%$</p> <p>Santo Domingo: $(2/14) * 100 = 14,29\%$</p> <p>Finca 6: $(2/14) * 100 = 14,29\%$</p> <p>Total: 100%</p>

MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Dirección General, Unidad de Informática. Tel: 2211-5715

Correo: jcordoba@museocostarica.go.cr Sitio web: www.museocostarica.go.cr



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
Unidad de Informática

Programa		DIRECCIÓN GENERAL			
Objetivo del programa		Atender todas las necesidades respecto a Tecnologías de Información en el Museo Nacional de Costa Rica: soporte, mantenimiento, asesoría, telecomunicaciones, Bases de Datos y sistemas.			
Subproceso	Actividades	Cumplimiento	Meta	Descripción del Indicador	Formula
Unidad Informática	Sistema de CCTV	<p>Durante el II Semestre del año 2021, se realizaron 5 acciones o solicitudes de atención de la central telefónica según la siguiente distribución:</p> <p>Bellavista: Se solucionaron 4 solicitudes de las 4 recibidas, significando el 85,00% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Pavas: Se solucionaron 0 solicitudes de las 0 recibidas, significando el 0,00% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Santo Domingo: Se solucionó 1 solicitud de 1 recibida, significando el 20,00% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Museo Finca 6: Se solucionaron 0 solicitudes de las 2 recibidas, significando el 0,00% sobre la totalidad de las solicitudes.</p>	Apoyar en el buen funcionamiento del sistema de monitoreo del CCTV en todas las sedes del MNCR.	Problemas presentados / Problemas resueltos	<p>Bellavista: (4/5) * 100 = 85,00%</p> <p>Pavas: (0/5) * 100 = 0,00%</p> <p>Santo Domingo: (1/5) * 100 = 20,00%</p> <p>Finca 6: (0/5) * 100 = 0,00%</p> <p>Total: 100%</p>

MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Dirección General, Unidad de Informática. Tel: 2211-5715

Correo: jcordoba@museocostarica.go.cr Sitio web: www.museocostarica.go.cr



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
Unidad de Informática

Programa		DIRECCIÓN GENERAL			
Objetivo del programa		Atender todas las necesidades respecto a Tecnologías de Información en el Museo Nacional de Costa Rica: soporte, mantenimiento, asesoría, telecomunicaciones, Bases de Datos y sistemas.			
Subproceso	Actividades	Cumplimiento	Meta	Descripción del Indicador	Formula
Unidad Informática	Desarrollo de Software	Durante el I Semestre se recibieron 12 solicitudes, para el II Semestre del año 2021, se desarrollaron 2 de aplicaciones según se indica: DAH: Se desarrollaron 2 aplicaciones, significando el 17,00% de cumplimiento.	Desarrollar aplicaciones sencillas para la atención de procesos o necesidades de los funcionarios del Museo Nacional Costa Rica	Solicitudes recibidas / Solicitudes atendidas	DAH: $(2/12) * 100 = 17\%$ Total: 17%
Unidad Informática	Desarrollo de Bases de Datos	Durante el I Semestre se recibieron 12 solicitudes, para el II Semestre del año 2021, se desarrollaron 2 de aplicaciones según se indica: DAH: Se desarrollaron 2 aplicaciones, significando el 17,00% de cumplimiento.	Brindar apoyo y asesoría a la implementación de la base de datos en la institución para el mejor manejo de la información y la promulgación de la misma.	Solicitudes recibidas / Solicitudes atendidas	DAH: $(2/12) * 100 = 17\%$ Total: 17%

MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Dirección General, Unidad de Informática. Tel: 2211-5715

Correo: jcordoba@museocostarica.go.cr Sitio web: www.museocostarica.go.cr



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
Unidad de Informática

Programa		DIRECCIÓN GENERAL			
Objetivo del programa		Atender todas las necesidades respecto a Tecnologías de Información en el Museo Nacional de Costa Rica: soporte, mantenimiento, asesoría, telecomunicaciones, Bases de Datos y sistemas.			
Subproceso	Actividades	Cumplimiento	Meta	Descripción del Indicador	Formula
Unidad Informática	Control Interno	<p>Durante el II Semestre del año 2021, se realizaron 8 actividades relacionadas a temas de Control Interno sobre las actividades de TI existentes según la siguiente distribución:</p> <p>Bellavista: Se solucionaron 5 solicitudes de las 5 recibidas, significando el 62,50% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Pavas: Se solucionó 1 solicitud de 1 recibida, significando el 12,50% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Santo Domingo: Se solucionó 1 solicitud de 1 recibida, significando el 12,50% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Museo Finca 6: Se solucionó 1 solicitud de 1 recibida, significando el 12,50% sobre la totalidad de las solicitudes.</p>	Velar por que se pongan en práctica los lineamientos de Tecnologías de información en todas las sedes del MNCR	Actividades realizadas	<p>Bellavista: $(5/8) * 100 = 62,50\%$</p> <p>Pavas: $(1/8) * 100 = 12,50\%$</p> <p>Santo Domingo: $(1/8) * 100 = 12,50\%$</p> <p>Finca 6: $(1/8) * 100 = 12,50\%$</p> <p>Total: 100%</p>

MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Dirección General, Unidad de Informática. Tel: 2211-5715

Correo: jcordoba@museocostarica.go.cr Sitio web: www.museocostarica.go.cr



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
Unidad de Informática

Programa		DIRECCIÓN GENERAL			
Objetivo del programa		Atender todas las necesidades respecto a Tecnologías de Información en el Museo Nacional de Costa Rica: soporte, mantenimiento, asesoría, telecomunicaciones, Bases de Datos y sistemas.			
Subproceso	Actividades	Cumplimiento	Meta	Descripción del Indicador	Formula
Unidad Informática	Asesorías en materia de tecnologías de información y comunicaciones	<p>Durante el II Semestre del año 2021, se realizaron 200 actividades relacionadas a temas de Asesorías en materia de tecnologías de información y comunicaciones existentes según la siguiente distribución:</p> <p>Bellavista: Se solucionaron 181 solicitudes de las 181 recibidas, significando el 90,50% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Pavas: Se solucionaron 8 solicitudes de las 8 recibidas, significando el 4,00% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Santo Domingo: Se solucionaron 5 solicitudes de las 5 recibidas, significando el 2,50% sobre la totalidad de las solicitudes.</p> <p>Museo Finca 6: Se solucionaron 6 solicitudes de las 6 recibidas, significando el 3,00% sobre la totalidad de las solicitudes.</p>	Asesorar de forma satisfactoria a los diferentes departamentos y oficinas del MNCR, con una visión estratégica y moderna, para el beneficio de los funcionarios y visitantes del MNCR.	Actividades realizadas	<p>Bellavista: $(181/200) * 100 = 90,50\%$</p> <p>Pavas: $(8/200) * 100 = 4,00\%$</p> <p>Santo Domingo: $(5/200) * 100 = 2,50\%$</p> <p>Finca 6: $(6/200) * 100 = 3,00\%$</p> <p>Total: 100%</p>

MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Dirección General, Unidad de Informática. Tel: 2211-5715

Correo: cordoba@museocostarica.go.cr Sitio web: www.museocostarica.go.cr



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
Unidad de Informática

Programa		DIRECCIÓN GENERAL			
Objetivo del programa		Atender todas las necesidades respecto a Tecnologías de Información en el Museo Nacional de Costa Rica: soporte, mantenimiento, asesoría, telecomunicaciones, Bases de Datos y sistemas.			
Subproceso	Actividades	Cumplimiento	Meta	Descripción del Indicador	Formula
Unidad Informática	Expediente equipo de computo	Durante el II Semestre del año 2021, se realizaron 0 actividad relacionadas la información de todos los activos existentes según la siguientes.	Llevar un expediente u hoja de vida donde se indique el funcionario responsable, fecha de instalación y la persona responsable de hacer la instalación.	Cantidad de equipos / Expedientes	Bellavista: $(0/0) * 100 = 0,00\%$



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Unidad de Informática

5. ACCIONES ESTRATÉGICAS:

Dentro de las acciones estratégicas implementadas para el segundo semestre de año 2021, se encontraron:

- Velar por el buen funcionamiento de la infraestructura y plataforma tecnológica del MNCR, así como llevar a cabo las adquisiciones de componentes (bienes y servicios) tecnológicos que permitan mantener dicha plataforma acorde con las tendencias actuales y de acuerdo al contenido presupuestario para este año.
- Velar porque las distintas sedes cuenten con los sistemas de información y la tecnología informática que requieren para el logro de sus objetivos.
- Mejorar el servicio de atención de solicitudes de asistencia, soporte o asesoría de las TI en el MNCR para de este modo establecer mejores tiempos de respuesta.
- Velar por que el servicio de red de datos, internet y telefonía no presente problemas de funcionamiento.
- Consolidar a la Unidad de Informática como pilar para que los distintos Departamentos, del MNCR, logren los objetivos planteados.

Todas las estrategias fueron destinadas a tratar de asegurar al máximo posible la continuidad y disponibilidad de los servicios brindados por TI partiendo en mejoras paulatinas en las actividades que se han venido desarrollando y actualizando durante los últimos años, otras son propuestas de proyectos para satisfacer nuevas necesidades institucionales o para el cumplimiento de normativa aplicable al sector público en temas de TI.

5.1. PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:

Este apartado no aplica para la Unidad de Informática.

5.2. PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI):

Este apartado no aplica para la Unidad de Informática.

5.3. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS:

MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Dirección General, Unidad de Informática. Tel: 2211-5715

Correo: jcordoba@museocostarica.go.cr Sitio web: www.museocostarica.go.cr



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Unidad de Informática

La Unidad de Informática cuenta con los siguientes manuales de procedimientos.

- ✓ DIRG-UI-001_Manual Procedimiento Asignación de hardware y software
- ✓ DIRG-UI-002_Manual Procedimiento Compra de hardware y software
- ✓ DIRG-UI-003_Manual Procedimiento Control Acceso Web
- ✓ DIRG-UI-004_Manual Procedimiento Diseño y desarrollo de Software
- ✓ DIRG-UI-005_Manual Procedimiento Mantenimiento Correctivo
- ✓ DIRG-UI-006_Manual Procedimiento Registro Usuarios Red
- ✓ DIRG-UI-007_Manual Procedimiento Respaldo Bases de Datos
- ✓ DIRG-UI-008_Manual Procedimiento Soporte Técnico
- ✓ DIRG-UI-009_Manual Procedimiento Respaldo de Información
- ✓ DIRG-UI-010_Manual Procedimiento Control de Cambios
- ✓ DIRG-UI-011_Manual Procedimiento Divulgación Información
- ✓ DIRG-UI-012_Manual Procedimiento Gestión de Incidentes
- ✓ DIRG-UI-013_Manual Procedimiento para la gestión de problemas

5.4. COMITÉS:

A continuación, se detallan los comités donde algún funcionario de la Unidad de Informática tiene participación:

Comité Interno:

COMITÉ	INTEGRANTES	PRODUCTO	FECHA ENTREGA DEL PRODUCTO	ACTIVIDADES
Comisión de Emergencias	Rolando Ramírez Mora	Políticas de evacuación y control de incidentes	Periodo 2021	Se ha participado de forma activa en el comité y se ha brindado la colaboración respectiva.
Manejo de Colecciones	Julián Córdoba Sanabria / Jeffrey Tapia Salas	Gestión de las colecciones del MNCR	Periodo 2021	Se ha participado de forma activa en el comité y se ha brindado la colaboración respectiva.
Comisión de Informática	Julián Córdoba Sanabria	Lineamientos TI	Periodo 2021	Se ha participado de forma activa en el comité y se ha



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
Unidad de Informática

COMITÉ	INTEGRANTES	PRODUCTO	FECHA ENTREGA DEL PRODUCTO	ACTIVIDADES
				brindado la colaboración respectiva.
Comisión Portal Web	Julián Córdoba Sanabria / Jeffrey Tapia Salas	Portal Web Institucional	Periodo 2021	Seguimiento y control de la contratación.
Comisión de Teletrabajo	Julián Córdoba Sanabria / Jeffrey Tapia Salas	Programa de Teletrabajo para el MNCR	Periodo 2021	Se ha participado de forma activa en el comité y se ha brindado la colaboración respectiva.
Comisión de Gestión Ambiental	Julián Córdoba Sanabria / Jeffrey Tapia Salas	Normas de gestión ambiental	Periodo 2021	Se ha participado de forma activa en el comité y se ha brindado la colaboración respectiva.

Comité Externo:

COMITÉ	INTEGRANTES	CONVENIENCIA INSTITUCIONAL	PROPÓSITO	VIGENCIA	ACTIVIDADES
Proyecto UCR	Julián Córdoba Sanabria / Raúl Blanco Miranda	Cooperación Interinstitucional	Seguimiento Proyecto Specify	Activo	Acompañamiento en Configuración, Implementación y Asesoría Técnica para el Sistema Specify
Proyecto Plataforma Biodiversidad con la Alianza Global para Datos de Desarrollo Sostenible (GPSDD), Esri y NatureServe	Julián Córdoba Sanabria / Jeffrey Tapia Salas	Desarrollo de capacidades para fortalecer el acceso y el uso de datos para impulsar la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible	Cooperación Interinstitucional / Regional	Activo	Acompañamiento al Departamento de Historia Natural que permita fortalecer el acceso y el uso de datos de Biodiversidad para impulsar la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Fortalecer los sistemas estadísticos a escala nacional.

MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Dirección General, Unidad de Informática. Tel: 2211-5715

Correo: jcordoba@museocostarica.go.cr Sitio web: www.museocostarica.go.cr



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
Unidad de Informática

5.5. PORTAFOLIO DE CONVENIOS, ALIANZAS, Y PATROCINIOS:

Se detallan los convenios y alianzas donde participó la Unidad de Informática.

DEPTO	INSTITUCIÓN	ACCIÓN	FECHA DEL RESULTADO	ACTIVIDADES
Unidad de Informática	UCR	Apoyar el convenio con la UCR, para la implementación del sistema Specify.	Periodo 2021	Para el II semestre del periodo 2021 se retoma el desarrollado actividades.

5.6. CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO PEI:

Se detallan las principales actividades que planificadas y ejecutadas para el PETI Durante el año 2021.

Depto.	Acción	Detalle	Fecha cumplimiento
Informática	Mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma tecnológica (hardware y software).	Atender el 100% de las solicitudes de soporte planteadas a la Unidad, en todas las sedes del MNCR.	31/12/2021
Informática	Soporte y mantenimiento de la red de voz, datos y video.	Atender el 100% de las solicitudes o averías, que se presenten con la red de voz, datos y video en todas las sedes del MNCR.	31/12/2021
Informática	Soporte y mantenimiento de sistemas de información.	Brindar mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas de información en todas las sedes del MNCR.	31/12/2021
Informática	Mantenimiento de la infraestructura y plataforma tecnológica del Centro de Datos.	Velar por el buen funcionamiento de las bases de datos, servicio de correo, Internet, plataforma documental, plataforma colaborativa, entre otros.	31/12/2021
Informática	Actualización de equipos.	Actualizar o reemplazar equipos obsoletos o dañados en todas las sedes del MNCR.	31/12/2021



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
Unidad de Informática

Depto.	Acción	Detalle	Fecha cumplimiento
Informática	Central Telefónica.	Apoyar en el buen funcionamiento de la central telefónica institucional en todas las sedes del MNCR.	31/12/2021
Informática	Telecomunicaciones.	Velar por el buen funcionamiento de la conexiones de internet en todas las sedes del MNCR.	31/12/2021
Informática	Sistema de CCTV.	Apoyar en el buen funcionamiento del sistema de monitoreo del CCTV en todas las sedes del MNCR.	31/12/2021
Informática	Desarrollo de Software.	Desarrollar aplicaciones sencillas para la atención de procesos o necesidades de los funcionarios del Museo Nacional Costa Rica	31/12/2021
Informática	Desarrollo de Bases de Datos.	Brindar apoyo y asesoría a la implementación de la base de datos en la institución para el mejor manejo de la información y la promulgación de la misma.	31/12/2021
Informática	Control Interno.	Velar por que se pongan en práctica los lineamientos de Tecnologías de información en todas las sedes del MNCR.	31/12/2021
Informática	Asesorías en materia de tecnologías de información y comunicaciones.	Asesorar de forma satisfactoria a los diferentes departamentos y oficinas del MNCR, con una visión estratégica y moderna, para el beneficio de los funcionarios y visitantes del MNCR.	31/12/2021
Informática	Expediente equipo de cómputo.	Llevar un expediente u hoja de vida donde se indique el funcionario responsable, fecha de instalación y la persona responsable de hacer la instalación.	31/12/2021

5.7. PROYECTOS:

A continuación, se presentan los principales proyectos desarrollados por la Unidad de Informática Durante el segundo semestre del año 2021.

MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA

Dirección General, Unidad de Informática. Tel: 2211-5715

Correo: jcordoba@museocostarica.go.cr Sitio web: www.museocostarica.go.cr



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
Unidad de Informática

Nombre Proyecto:	Desarrollo del Sistema Gestión de Colecciones		
Objetivo / meta del proyecto	Migración de la Aplicación Orígenes del DAH.		
Participantes	Institución/Depto.	Fecha inicio	Fecha Final
Jeffrey Tapia Salas Funcionarios expertos del DAH	Unidad de Informática Departamentos DAH	31/08/2021	01/03/2022
Estado	En proceso		

Nombre Proyecto:	Migración Central Telefónica		
Objetivo / meta del proyecto	Migración de Central Telefónica en Software.		
Participantes	Institución/Depto.	Fecha inicio	Fecha Final
Julián Córdoba Sanabria Jeffrey Tapia Salas	Unidad de Informática	24/11/2021	01/06/2022
Estado	En proceso		

6. PRESUPUESTO:

Este apartado tiene como objetivo monitorear y controlar la ejecución presupuestaria por el departamento de forma macro.

PARTIDA	PRESUPUESTO ASIGNADO	EJECUTADO
Servicios	₡42,500,000.00	87,31%
Materiales y Suministros	₡5,000,000.00	100,00%
Bienes Duraderos	₡19,399,562.00	99,07%
TOTALES	₡66,899,562.00	92.01%



MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA
Unidad de Informática

Asimismo, se considera el rebajo realizado sobre el presupuesto 2020, el cual tuvo el siguiente impacto en el presupuesto:

PARTIDA	REDUCCIÓN	
Servicios	₡7,230,500.00	14.54%
Materiales y Suministros	₡812,530.60	13.98%
Bienes Duraderos	₡23,600,438.00	54.88%
TOTALES	₡31,643,468.60	32.11%

7. OBSERVACIONES:

Se hace la salvedad que los proyectos y actividades indicadas se realizaron de la manera más expedita tomando en consideración los factores internos y externos existentes, como por ejemplo la emergencia sanitaria por COVID-19.

En caso de los proyectos y actividades no planificadas, se procuró su atención según las prioridades del Museo, se realizó un análisis del impacto, disponibilidad de recursos y prioridades establecidas por la Junta Administrativa, lo que no se logró atender durante el periodo comprendido para el año 2021, será priorizado para su programación para el primer semestre del periodo 2022.

Lo anterior, en vista que lo planeado y expuesto corresponde a compromisos adquiridos de previo; adicional a esto, el personal con que se cuenta es escaso, lo que ocasionaría que exista recargo de actividades, implicando afectaciones en la agilidad de ejecución de los proyectos y sus actividades entre otras posibles consecuencias.