



**Instituto  
Nacional de  
Aprendizaje**

**UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN  
PROCESO DE EVALUACIÓN Y ESTADÍSTICA**

**Evaluación al Plan Operativo Institucional  
Anual  
Gestión Tecnología de la Información y de la  
Comunicación  
2017**

*Elaborado por:*

*Giovanni Mora Céspedes*

# ÍNDICE

Contenido	Pág.
Presentación.....	2
I. Objetivos de Evaluación.....	3
II. Opción Metodológica.....	4
III. Ejecución de las Metas Física.....	6
IV. Ejecución Presupuestaria. ....	11
V. Resultados por Unidad.....	16
VI. Conclusiones y Recomendaciones.....	39

## PRESENTACIÓN



El Plan Operativo Institucional Anual 2017-POIA de la Gestión Tecnología de Información y Servicios de Comunicación-, es una herramienta de planificación institucional de corto plazo, que refleja las actividades que se propusieron realizar las distintas unidades. En tal sentido, la evaluación refleja el grado de ejecución de las metas físicas y financieras programadas, en el año en mención.

El presente documento de evaluación, tiene como finalidad mostrar los resultados obtenidos para el año 2017, se identifica y se describe el cumplimiento de las metas, así como las dificultades y limitaciones que han incidido sobre la Gestión y contribuye en plantear recomendaciones y oportunidades de mejora respecto a las metas no alcanzadas.

La Gestión Tecnología de Información y Servicios de Comunicación, está conformada por cinco unidades a saber:

- Unidad Coordinadora Tecnologías de Información y la Comunicación.
- Unidad de Servicios de Información y Telemática (USIT).
- Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos (USST).
- Oficina de Administración de Proyectos (OAP).
- Unidad de Servicios Virtuales (USEVI).

El informe consta de cinco partes, en la primera se detallan el objetivo general y los específicos, en el segundo capítulo se muestra la opción metodológica empleada, luego el nivel de cumplimiento de las metas físicas, en el cuarto capítulo se encuentra el comportamiento de la ejecución presupuestaria, en el quinto se encuentra el resumen de resultados de indicadores y metas por cada unidad, y por último las conclusiones y recomendaciones.



## I. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

### 1.1. Objetivo General:

Medir la eficacia de las unidades adscritas a la Gestión Tecnología de Información y Servicios de Comunicación, en la ejecución del Plan Operativo Institucional Anual correspondiente al año 2017, para valorar información básica necesaria que permita retroalimentar los procesos de toma de decisiones en materia de planificación, administración y ejecución del Plan-Presupuesto de las unidades adscritas a esta Gestión.

### 1.2. Objetivos específicos:

1.2.1. Identificar los resultados físicos obtenidos por cada unidad, y su relación con los objetivos y metas que se propusieron alcanzar.

1.2.2. Determinar las principales variaciones observadas en la ejecución física y presupuestaria así como sus posibles causas, para efectos de discernir las medidas correctivas necesarias a aplicar en años siguientes.



## II. OPCION METODOLÓGICA

El proceso realizado para evaluar el cumplimiento de las metas físicas incluidas en el POIA de la Gestión Tecnología de Información y Servicios de Comunicación, consistió en una comparación entre los valores meta programados contra los realizados en el periodo de interés. De igual manera se valora la ejecución presupuestaria, contra el presupuesto asignado a cada meta presupuestaria y se incluye además un análisis de los factores, que provocaron desviaciones en la programación.

La información se procesó mediante el análisis de las respuestas ofrecidas a las interrogantes incluidas en la aplicación diseñada para tales efectos y el establecimiento de las principales variables de interés, las cuales fueron:

- Resultados obtenidos a nivel de ejecución física.
- Nivel de ejecución presupuestaria.
- Causas del no cumplimiento de las metas físicas y de ejecución presupuestaria.

La información se incluyó en cuadros y plantillas para clasificar los indicadores y sus metas, según condición alcanzada (cumplidas, parcialmente cumplidas y no cumplidas). Igualmente se procedió con los datos del comportamiento de las “metas presupuestaria”, nivel mínimo con el cual el Sistema Informático Financiero (SIF) vincula el POIA con el presupuesto. También se resume los principales eventos indicados por las unidades y que incidieron en el gasto anual.

### **Fuentes de Información**

Las principales fuentes de información utilizadas para la obtención de insumos, se enumeran a continuación:

- Documento “Plan Operativo Institucional Anual 2017”.
- Cada una de las unidades, con indicadores, metas y presupuesto asignados en el POIA 2017.
- Evidencias documentales o digitales presentadas por cada unidad evaluada.
- Información de la ejecución presupuestaria al 31 de diciembre 2017, de cada una de las unidades, suministrada por la Unidad de Recursos Financieros.

## **Instrumentos de recolección de la información**

Cada unidad recopiló los insumos necesarios para aplicar la evaluación correspondiente; una vez que cada unidad recopiló los datos, se ingresaron a la aplicación “Seguimiento a planes” diseñada en el Sistema Estadístico y de Monitoreo de Servicios (SEMS), correspondiente a la evaluación final del POIA 2017. Posteriormente se realizó la visita a cada unidad por parte de una persona del Proceso de Evaluación y Estadísticas y se revisó en conjunto la información ingresada a la aplicación POIA-SEMS, para alguna corrección y la aprobación respectiva. Además, se analizaron las evidencias del desempeño de cada indicador (documental y digital), aportadas por cada unidad.

Las variables claves que se incorporaron en la aplicación POIA-SEMS, son las realizaciones a nivel de cada indicador, calificación del desempeño de cada meta, los factores que afectaron el cumplimiento de las metas estipuladas para el año y las respectivas evidencias.

## **Procesamiento de datos y elaboración del informe**

Una vez recopilada la información, se analizó la información de la aplicación POIA-SEMS y se elaboró el informe de resultados, según estructura previamente definida.

### **Clasificación de resultados en las metas:**

- Metas cumplidas: aquellas que alcanzaron porcentajes ubicados entre el 100% y el 125%.
- Metas parcialmente cumplidas: aquellas con porcentajes de cumplimiento ubicados en el rango del 85% al 99%.
- Metas incumplidas: son aquellas cuyos porcentajes de cumplimiento son inferiores al 85%.
- Metas no valoradas: son aquellas, que por diferentes motivos no fueron evaluadas.



### III. EJECUCION DE METAS FISICAS

A mediados de este año se realizó un ajuste al Plan Operativo institucional 2017, dentro del marco filosófico institucional, su Misión y Visión, las políticas institucionales, el Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 “Alberto Cañas Escalante” y la ampliación al Plan Estratégico Institucional 2011-2016, "Dr. Alfonso Carro Zúñiga y la normativa vigente, como la Ley N°8131 y los “Lineamientos Técnicos y Metodológicos para la Planificación, Programación Presupuestaria, Seguimiento y la Evaluación Estratégica en el Sector Público en Costa Rica”.

Esta modificación obedece a los procesos de planificación institucional, para ajustarse a las necesidades que se presentan en el tiempo; además de dos situaciones especiales que corresponden en este momento a prioridades institucionales. A saber:

- El para la atención del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), a partir de la Ley 9274 y las políticas y lineamientos del Consejo Rector.
- El desarrollo del Marco Nacional de Cualificaciones (MNC), que se deriva del Plan Estratégico Institucional y el Plan Nacional de Desarrollo.

Por lo cual, observamos en el cuadro 1 las modificaciones realizadas para la Gestión Tecnología de Información y Servicios de Comunicación, es decir, vemos las exclusiones, inclusiones y variaciones de las metas de los indicadores:

**Cuadro 1: Costa Rica. INA: Indicadores y metas modificados, según unidades adscritas a la Gestión Tecnología de Información y Servicios de Comunicación. Año 2017**

Unidad adscrita a la Gestión	Total metas I semestre	Total de metas POIA ajustado	Nº Indicador Incluido	Nº Indicador excluido	Metas con variación en cantidades	Nº Indicador con variación
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
Coordinadora de la GTIC	2	2	0	0	1	341
Servicios Información y Telemática (USIT)	2	2	0	0	0	0
Soporte a Servicios Tecnológicos (USST)	3	3	0	0	0	0
Oficina de Administración de Proyectos (OAP)	2	2	0	0	0	0
Servicios Virtuales (USEVI)	6	6	0	0	0	0

La meta con variación corresponde a la relacionada con acciones de gestión ambiental.

**Cuadro 2: Costa Rica. INA: Resultados de la Gestión Tecnologías de Información y la Comunicación, en metas del periodo 2017.**

Situación de la meta	Número de metas
<b>Total:</b>	<b>15</b>
Cumplidas	12
Parcialmente Cumplidas	3
No cumplidas	0

La Gestión Tecnología de Información y Servicios de Comunicación, logran un 80,0% de cumplimiento de metas, como se observa en el cuadro anterior la mayoría de indicadores fueron cumplidos, y 20,0% se cumplieron parcialmente. En el cuadro 3 podemos observar el comportamiento de las metas por cada unidad:



**Cuadro 3: Costa Rica. INA: Resumen del estado final de metas de la Gestión  
Tecnología de Información y Servicios de Comunicación. Año 2017**

Unidad adscrita a la Gestión	Total de metas	Cumplidas	Parcialmente cumplidas	Incumplidas
<b>Totales</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
Coordinadora Gestión Tec.Inf. Com.	2	2	0	0
Servicios Información y Telemática	2	1	1	0
Soporte Servicios Tecnológicos	3	2	1	0
Oficina Administración de Proyectos	2	1	1	0
Servicios Virtuales	6	6	0	0

Para el año 2017, la Gestión, tuvo buen desempeño en el desarrollo de las metas físicas, como ya se mencionó anteriormente el 80,0% se cumplió y un 20,0% se ubicó en la categoría de parcialmente cumplida, con rangos entre el 97,0% al 99,0%.

Con respecto al Plan Estratégico Institucional (PEI), la Gestión solo dispone de una meta, a saber:

*“Porcentaje de Servicios de Capacitación y Formación implementados con tecnologías de la información y Comunicación (TIC).”*

El resultado alcanzado a diciembre 2017, se desarrollaron 17 cursos, los cuales era meta, es decir se llegó al 100,0%.

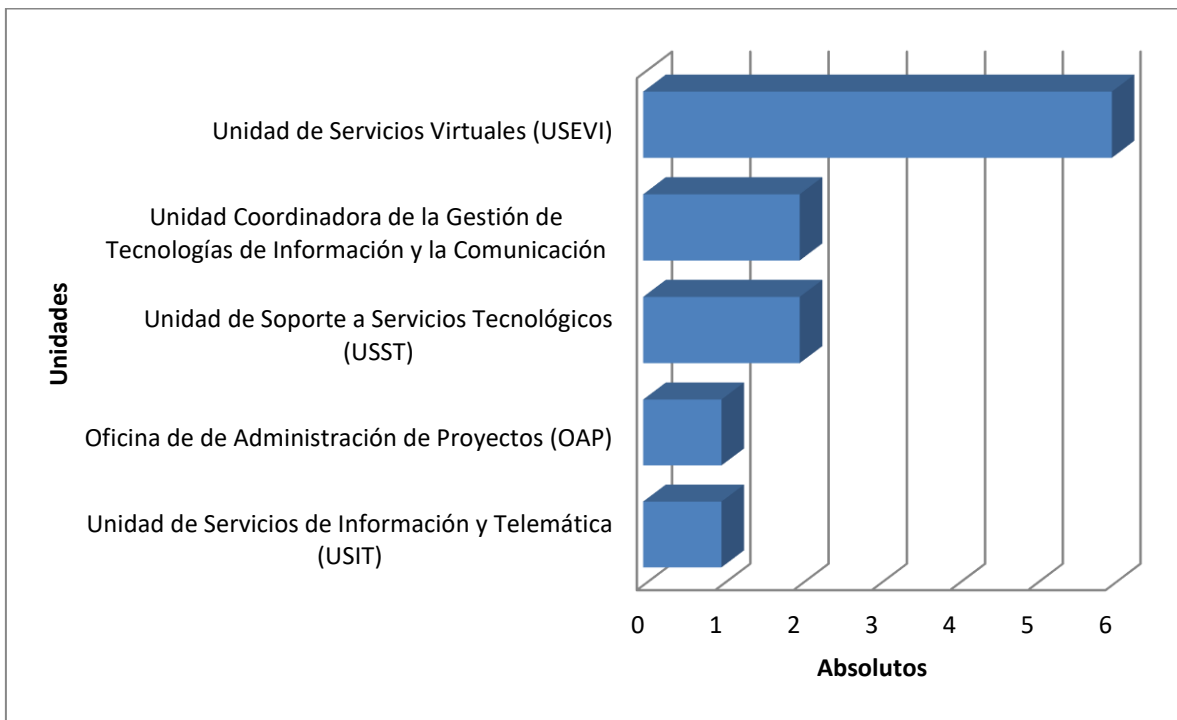
Los módulos concluidos son:

- Revisiones periódicas y conducción eficiente de motocicletas.
- Cálculo y presupuesto de productos textiles para Mipymes.
- Tratamiento contable de las cuentas del balance general pertenece al programa de formación auxiliar de contabilidad (CSAD2058).
- Contratación del talento humano pertenece al programa de formación gestor de microempresa (CSAD2055).
- Análisis y comportamiento del cliente pertenece al programa de formación ejecutivo servicio al cliente (CSAD2063).
- Principios para la gestión de los recursos: aire y agua.
- Dibujo técnico asistido por computadora, para la industria del mueble.
- Planeamiento estratégico en la empresa agropecuaria "pertenecen al programa de (AGGP2011) administrador/a para sistemas de acueductos y alcantarillados comunales (asadas)"
- Fortalecimiento organizacional para ASADAS "pertenecen al programa de (AGGP2011).

- Administrador/a para sistemas de acueductos y alcantarillados comunales (ASADAS)"
- Buenas prácticas de manufactura para la industria alimentaria pertenece al programa de inspector/a de inocuidad en empresas manufactureras de alimentos (IAEA2092).
- Aplicación de las buenas prácticas de refrigeración para técnicos -falta de entregar el diseño FR GFST 03-.
- Actualización técnica de supervivencia personal.
- Actualización seguridad personal y responsabilidad social.
- Actualización prevención y lucha contra incendios.
- Actualización primeros auxilios básicos.
- Aditivos y etiquetado para la industria alimentaria.

En el siguiente gráfico podemos observar el promedio de cumplimiento físico de cada Unidad adscrita a la Gestión Tecnologías de Información y la Comunicación:

**Gráfico 1: Costa Rica. INA: Número de las metas cumplidas, según las Unidades adscritas a la Gestión Tecnologías de Información y la Comunicación. Año 2017**



Por otra parte, como síntesis de lo indicado por las unidades consultadas, se concluye que los factores que incidieron en aquellos indicadores que se cumplieron parcialmente:

<b>Factor 1:</b> <b>No se adquirieron los servicios/bienes</b>	<b>Factor 2:</b> <b>Proyecto no finalizado dada su complejidad</b>
<b>Unidad(es) afectada(s):</b>  Unidad de Servicios Virtuales (USEVI).  Unidad de Servicios de Información y Telemática (USIT).	<b>Unidad(es) afectada(s):</b>  Oficina de Administración de Proyectos (OAP)
<b>Causas:</b>  -Atrasos en los procesos de compra de bienes y servicios.  -Apelación en las licitaciones.	<b>Causas:</b>  El proyecto implementación del Sistema Financiero se encuentra en fase de planificación, con asesoría y acompañamiento por parte de la OAP, se requiere finalizar y aprobar este plan para dar inicio a la fase de ejecución. (Único Proyecto no finalizado, por su complejidad).
<b>Medidas correctivas:</b>  Después de varios años de presentarse estos problemas, las unidades, han seguido la estrategia de dar seguimiento a las compras, con un mayor énfasis.	<b>Medidas correctivas:</b>  Se espera iniciar la ejecución en el año 2018.



#### IV. EJECUCION PRESUPUESTARIA

La Gestión según datos derivados del cierre presupuestario anual efectuado por la Unidad de Recursos Financieros, alcanzó un 72,4% de ejecución.

**Cuadro 4: Costa Rica. INA. Distribución del presupuesto asignado, girado y nivel de ejecución por meta presupuestaria, según unidad. Año 2017**

Unidad / Meta presupuestaria	Monto asignado	Monto ejecutado	% de gasto
<b>Total</b>	<b>5.086.485.369</b>	<b>3.683.306.694</b>	<b>72,4</b>
Coordinadora Tecnologías de Información y la Comunicación (2252)	189.269.760	170.449.458	90,1
Servicios de Informática y Telemática (2253)	3.432.583.986	2.418.473.007	70,5
Soporte a Servicios Tecnológicos (2254)	280.238.758	243.174.395	86,8
Oficina Administración de Proyectos TIC (2255)	96.981.122	85.896.689	88,6
Servicios Virtuales (1152)	839.428.869	607.679.626	72,4
Servicios Virtuales (2256)	247.982.874	157.633.519	63,6

Fuente: Unidad de Recursos Financieros, Enero 2018.

Las cifras del cuadro anterior, reflejan una ejecución presupuestaria 72,4%, la cual puede catalogarse como muy parecida a la institucional que fue del 73,7%. Las unidades que tienen una mejor ejecución presupuestaria son la Unidad Coordinadora de la Gestión, Oficina Administración de Proyectos TIC y la Unidad de Soporte de Servicios Tecnológicos y la Unidad de Servicios Virtuales (2256), alcanzó un 63,6%, que es la que tiene la ejecución presupuestaria más baja.

Al realizar una comparación con el año anterior, respecto a la ejecución presupuestaria, indicamos que para el 2016, se logró una ejecución de un 66,3%, es decir, este año la ejecución presupuestaria subió un 6,1%. De lo que podemos concluir que los resultados del año 2017 fueron más satisfactorios. Pero desafortunadamente el superávit sigue siendo alto, con un 1.403 millones.

Las sub partidas en las que hubo baja ejecución presupuestaria de la Gestión son las siguientes:

N° sub partida	Nombre de la subpartida	Unidad	Causas de la baja ejecución presupuestaria
150105	Equipo y programas de cómputo.	Unidad de Servicios de Información y Telemática	Atrasos en proceso de compra, por lo que no se logró ejecutar la totalidad del presupuesto designado por esta dependencia para compra de equipo.
150105	Equipo y programas de cómputo.	Unidad Servicios Virtuales	Atraso en la entrega de los equipos del trámite para la adquisición de 50 computadoras de escritorio y 6 computadoras portátiles para el personal de la USEVI.
110801	Mantenimiento de edificios y locales.	Unidad Servicios Virtuales	Contratación del cableado estructura de la USEVI, el estudio de mercado indicó, que el costo eran 33 millones, y al momento de la adjudicación se dio por 19 millones.
110405	Servicios desarrollo de sistemas informáticos	Unidad Servicios Virtuales	Contratación Página Web 2017la-000024-01
150105	Equipo y programas de cómputo.	Unidad Servicios Virtuales	Tramite de compras de las computadoras MAC.
Afectación en indicadores y sus metas, de la Unidad Servicios Virtuales (USEVI), con contratación de la nueva página WEB del INA.	<p>El indicador que afecta principalmente al INA, es la Contratación de la nueva Página Web. Seguidamente se describe todas actividades realizadas:</p> <p>El 08 de febrero la Comisión Local Central de Adquisiciones, por medio del acuerdo No. CLCA-11-2017, declara infructuosa la Licitación Abreviada 2016LA-000030-01, para la contratación del hospedaje, análisis, desarrollo, puesta en marcha, producción y mantenimiento de una plataforma Web institucional. Aunque la empresa DATASOFT NETSOLUTIONS fue admitida técnicamente, fue excluida por la Asesoría Legal debido a que indica la vigencia de la oferta en 60 días naturales y el cartel requiere de 60 días hábiles.</p> <p>Por lo anterior se solicitó un control de cambios para programar las actividades que deben realizarse para tramitar nuevamente esta compra.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•El 14 de febrero se publicó en La Gaceta No. 32, que la Comisión Local Central de Adquisiciones del INA declaró infructuoso el trámite de contratación, por incumplimientos técnicos.</li> <li>•El 2 de marzo el señor Luis Gerardo Rojas remite a la OAP el Plan de Proyecto, vía correo electrónico, para su respectiva revisión.</li> <li>•El 23 de marzo la USEVI digitó dos solicitudes de compra para la adquisición de la página web de la institución:</li> </ul>		

N° sub partida	Nombre de la subpartida	Unidad	Causas de la baja ejecución presupuestaria
			<p>-Solicitud de compra 269973, Contratación de hospedaje para la plataforma web del INA.</p> <p>-Solicitud de compra 269974, Contratación análisis, desarrollo, producción y mantenimiento de la página web.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•El 30 de marzo la señora Patricia Vargas consulta al señor Orlando Molina del Proceso de Programación y Control sobre el visto bueno y reserva para las solicitudes de compra 269973 y 269974, quién indicó que Programación y Control realizará la reserva hasta que el Proceso de Adquisiciones les indique para solicitar la justificación de compra. Por ser un proyecto prioritario dentro de la cartera la señora Vargas solicitó, mediante correo electrónico, colaboración al señor José Manuel Villalobos, jefe Proceso Adquisiciones, para agilizar dicho trámite.</li> <li>•El 30 de marzo la señora Patricia Vargas remite un correo electrónico al señor Diego Gonzalez, indicándole que las solicitudes 253466 y 253467 que son las que se digitaron el año pasado no están anuladas, por lo que le recomienda conversar el tema con Programación y Control para que las anulen y no generen ningún inconveniente con la nueva contratación.</li> <li>•El 30 de marzo el señor José Manuel Villalobos envió a la Presidencia Ejecutiva un correo electrónico informando que el trámite está asignado a la señora Mónica Lepiz y se espera que el cartel esté listo para revisión el lunes.</li> <li>•Con respecto a la actualización del Plan de Proyecto, el líder informa que la jefatura dio el visto bueno al cronograma de trabajo y que actualmente se encuentra revisando el Plan para firmarlo.</li> <li>•El 9 de mayo la Comisión Local Central de Adquisiciones aprobó la Licitación Abreviada 2017LA-000024-01, para la contratación del servicio de hospedaje, análisis, desarrollo, pruebas, puestas en marcha, producción y mantenimiento de una plataforma Web Institucional.</li> <li>•El 10 de mayo el Proceso de Adquisiciones realiza la solicitud de publicación de dicha licitación en el diario La Gaceta, por lo que debe publicarse aproximadamente el 17 de mayo.</li> <li>•El 29 de mayo el señor Diego González remite el oficio USEVI-103-2017, en el cual hace entrega del Control de cambios #3 y la actualización del Plan de Proyecto.</li> <li>•El 5 de junio la OAP aprueba el Plan de Proyecto por medio del oficio GTIC-OAP-48-2017.</li> <li>•El 9 de junio se realizó la apertura de ofertas con la participación de Datasoft y Consulting Group. Ese mismo día el Proceso de Adquisiciones realizó la solicitud de estudio técnico y legal, el cual debía estar elaborado el 30 de junio.</li> </ul>

N° sub partida	Nombre de la subpartida	Unidad	Causas de la baja ejecución presupuestaria
			<ul style="list-style-type: none"> <li>•El 21 de junio por medio del Oficio ALCA-301-2017, la Asesoría Legal le comunica al señor Jose Manuel Villalobos, Proceso de Adquisiciones, que se devuelve sin trámite la solicitud de dictamen legal para la licitación de dicho proyecto.</li>   <li>Lo anterior debido a que en el expediente administrativo se evidencia que tanto en la aprobación del cartel como en la decisión inicial de la licitación se indicó que el “Mantenimiento de la plataforma” se estimaba en la suma de 8 500 000 colones, no obstante, en el cartel de esta licitación el mantenimiento de la plataforma se estimó en un tope máximo de 240 horas, motivo por el cual deberá la Administración analizar y corregir tal situación para continuar con el trámite.</li>   <li>•El 23 de junio mediante oficio UCI-PA-1813-2017, se le solicita al señor Ramón Vasquez Vasquez emitir un criterio técnico para analizar lo planteado por la Asesoría Legal en el oficio ALCA-301-2017.</li>   <li>•El 27 de junio el señor Ramon Vasquez remite el oficio USST-ADQ-247-2017 a la Unidad de Compras Institucionales, en el cual indica que se le consultó a la jefatura de la USEVI si estaba enterado sobre el tema y éste respondió que según una reunión con los señores Altamirano y Villalobos se acordó realizar un análisis para determinar el costo por hora para el mantenimiento y desarrollo, manteniendo el criterio de las 240 horas y se estableció un precio por hora de \$60. Concluyendo que el uso de las 240 horas anuales que la contratación define se encuentra delimitado y no supera el costo indicado, a la fecha este criterio no ha sido enviado a la Asesoría Legal por el Proceso de Adquisiciones.</li>   <li>•El estudio técnico fue finalizado por la señora Guiselle Muñoz el 29 de junio, actualmente dicho documento se encuentra en revisión por parte de la jefatura de la USST.</li>   <li>•El 3 de agosto por medio del oficio USST-ADQ-300-2017, el señor Ramón Vásquez le informa al señor Álvaro Artavia del Proceso de Adquisiciones, que con relación al oficio UCI-PA-2201-2017 en el que se le solicita a la USST analizar lo planteado por la Asesoría Legal en oficio ALCA-350-2017, se determina lo siguiente:</li>   <li>•La USST y la USEVI analizaron lo expuesto por AL he indican que en las especificaciones técnicas se contemplan una serie de etapas, entre las cuales se encuentra el análisis de requerimientos, entrega de dicho documento al contratista para el desarrollo, un recibido conforme del nuevo desarrollo y un periodo de garantía de 18 meses.</li>   <li>•Se contempla un máximo de 240 horas por demanda, destinadas para el desarrollo de nuevos requerimientos, así como para el mantenimiento correctivo que se pueda necesitar.</li>   <li>•El 7 de agosto el señor Artavia remite el oficio UCI-PA-2351-2017 a la señora Andrea Hernández, Asesoría Legal, en el cual se adjunta el oficio USST-ADQ-300-2017 y se solicita nuevamente realizar el estudio legal a dicha contratación.</li> </ul>

N° sub partida	Nombre de la subpartida	Unidad	Causas de la baja ejecución presupuestaria
			<ul style="list-style-type: none"> <li>•El 27 de setiembre la Comisión Local Central de Adquisiciones en sesión 28-2017, acordó adjudicar la línea #1(hospedaje y administración) y #2 (desarrollo, mantenimiento, licenciamiento de la plataforma) de la Licitación Abreviada 2017LA-000024-01 a la empresa DATASOFT NETSOLUTIONS.</li> </ul> <p>El 5 de octubre se publicó en el diario La Gaceta N. 189, la adjudicación de dicha Licitación. Se debe esperar 5 días hábiles para la firmeza y, posterior a esto, notificarle a la empresa adjudicada para que realicen el pago de la garantía de dicha contratación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•El 16 de octubre se realiza la firmeza de la licitación. Actualmente la Unidad de Compras Institucionales se encuentra realizando la gestión respectiva para solicitar a la empresa adjudicada presentar la garantía y posterior a esto se le solicitaría a la Asesoría Legal realizar el contrato.</li> </ul> <p>•El 20 de noviembre el Proceso de Adquisiciones envió el trámite de contratación a la Asesoría Legal para la confección del contrato.</p> <p>•El 29 de noviembre en la presentación de proyectos de la OAP ante la Gerencia, el señor Esquivel solicitó al Líder del Proyecto comunicarse con la Asesoría Legal y solicitar agilizar dicho trámite.</p> <p>•El 12 de diciembre se da la comunicación de acuerdo CLCA-173-2017 sobre la Fe de erratas del acuerdo de la Licitación Abreviada 2017LA-000024-01, concerniente a la contratación del servicio de una plataforma Web institucional.</p>





## V. RESULTADOS POR UNIDAD

Los resultados de la Gestión Tecnología de Información y Servicios de Comunicación es la siguiente:

**Resultados de indicadores: Unidad Coordinadora Gestión Tecnología de  
Información y Servicios de Comunicación  
Meta presupuestaria: 2252**

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
<b>Porcentaje de acciones de gestión ambiental implementadas.</b>	90%	3	$3/3 \times 100 = 100$	$100 \times 100 / 90 = 111\%$ Cumplida	Se ha cumplido con lo estipulado en el Programa de Gestión Ambiental  Institucional, establecido para la Gestión en cuanto al cumplimiento de las actividades pendientes de concluir para este año. Se han mantenido las buenas prácticas en cuanto a la separación de residuos y el uso racional del agua y la luz en el edificio de la GTIIC. Es importante indicar, que se cumplió con todas las actividades programadas en cuanto a las metas e indicadores del Programa de Gestión Ambiental

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
					<p>Institucional para el 2017 y se completaron las 3 acciones pendientes para este último trimestre.</p> <p>Se ejecutaron las siguientes acciones a saber:1- Gestionar ante recursos humanos un reporte de las personas funcionarias con la capacitación del Programa Gestión Ambiental Institucional.</p> <p>2- Gestionar la compra de un recipiente para depositar el residuo clasificado como peligroso que se genera en la GTIC, los cuales son: cartuchos de tinta vacíos y los tonner.</p> <p>3- Compartir con el personal consejos útiles para minimizar la posibilidad de un conato de incendio..</p>
<b>Porcentaje de cumplimiento en la implementación del PETIC en el año.</b>	90%	6	$6/6*100=100$	100*100/90=111 Cumplida	Los proyectos realizados del PETIC:

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
					<p>1-Servicio de Enlaces de Comunicación WAN, para el INA, se ejecutó con la finalidad de mejorar la calidad de servicios de comunicación de las unidades regionales y centros de capacitación y formación profesional hacia la sede central.</p> <p>2-Contratación para hospedaje y administración del Centro Virtual de Formación del INA.</p> <p>3- Implementación del Sistema de Inscripción en línea, el objetivo del proyecto es facilitar a las personas el ingreso a estudiar en el INA.</p> <p>Se han hecho pruebas en la Unidad Regional Huetar Norte, con la finalidad de llevar cabo el plan piloto en línea para los Centros de Capacitación y Formación Profesional Monseñor Sanabria y el de Upala.</p>

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
					<p>4- Traslado del Centro de Datos principal del INA, el fin principal de este proyecto, es adquirir el almacenamiento y respaldo.</p> <p>5- Proyecto de Firma Digital, la finalidad es implementar el uso de la firma digital a nivel institucional para dar cumplimiento a la Directriz 067 MICITT-H-MEIC.</p> <p>6- Proceso de actualización del modelo de arquitectura: comprende la evaluación del estado de los 27 sistemas de información institucionales.</p>

**Resultados de indicadores: Unidad de Servicios de Información y Telemática  
(USIT)**

**Meta presupuestaria: 2253**

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
<b>Porcentaje de trámites automatizados para la agilización de procesos.</b>	100%	3.173	$3.069/3.173 * 100 = 97\%$	97% Parcialmente Cumplida	Este indicador fomenta una coordinación directa y constante entre las personas Administradoras de Sistemas (ASI) y el personal del Proceso de administración y Desarrollo de Sistemas (PADSI)), facilitando el proceso de atención de necesidades de las personas usuarias. Dicha coordinación se realiza mediante una herramienta automatizada (mesa de ayuda / service desk) para la gestión de los trámites, guardando un histórico de casos y su proceso de atención, lo cual permite ordenar y dar trazabilidad a las solicitudes de las personas usuarias. Se está dando continuidad al control del seguimiento de los tiempos de atención

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
					<p>establecidos para las diferentes etapas de los casos que producen cambios en los sistemas de información institucionales. Esto se realiza mediante un informe mensual y permite implementar el marco de las mejores prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, su desarrollo y las operaciones relacionadas con éstas.</p>
<p><b>Porcentaje de disponibilidad de los servicios TIC, responsabilidad de la USIT 2017.</b></p>	100%	100	$100 * 100 = 100$	100% Cumplida	<p>Se instalaron nuevos equipos que aceleran los enlaces de comunicación de la unidades regionales versus la sede central, priorizando el tráfico de datos de las unidades regionales en los sistema de información y servicios de tecnología de información y comunicación. -Se logró la optimización de la configuración de</p>

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
					<p>los enlaces de comunicación.</p> <p>-Se mejoró la continuidad de servicios externos (la conexión externa utilizada), por la personas funcionarias con teletrabajo, correo externo, pagina web institucional).</p> <p>-Se incorporó la nueva característica de balanceo de datos e internet.</p> <p>-Se mejoró la continuidad de los servicios de tecnología de información de comunicación.</p> <p>-Se logró solucionar ciertos problemas de optimización en el internet y conexiones externas las cuales no estaba funcionando acorde a los requerido.</p> <p>-Inicio del contrato no. 116-2017, correspondiente al servicio de mantenimiento preventivo y soporte técnico para 6500 licencias de software antivirus; según compra directa</p>

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
					2016cd-0000242-01. -Instalación del sistema de respaldo eléctrico trifásico (ups) de 40kva (n+1), tipo modular, para el centro de datos. actualmente se encuentra en elaboración de contrato los servicios para mantenimiento y soporte técnico por demanda de la plataforma de seguridad del INA..

**Resultados de indicadores: Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos (USST) de Información y Telemática (USIT)**  
**Meta presupuestaria: 2254**

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
<b>Porcentaje de cumplimiento de Lineamientos de TI en laboratorios de cómputo de la red docente conforme al modelo de TIC.</b>	100%	1.832	$1.757/1.832$ * $100 = 96$	96% Parcialmente Cumplida	Por medio de los administradores de recursos informáticos, destacados en las unidades regionales, se efectúa la instalación y el soporte técnico de los computadores, ubicados tanto en la parte administrativa como en los laboratorios de cómputo.



Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
					Lo anterior, siguiendo los lineamientos del modelo TIC que determina la GTIC y sus unidades adscritas, mediante el establecimiento de controles en el software estandarizado de uso masivo, así como en la aplicación de políticas para la actualización de productos de software como el sistema operativo y la suite office, además de la instalación de software antivirus, para su protección y resguardo. Actualmente se han atendido los laboratorios mediante, los casos en el service desk, bajo la jerarquía: del soporte del equipo cómputo mantenimiento y configuración de laboratorios.
<b>Porcentaje de propuestas implementadas para el mejoramiento en el uso de las TIC.</b>	100%	2	$2/2*100=100$	100% Cumplida.	-Para el proyecto de virtualización de escritorios la Unidad Regional Pacífico Central está gestionando la licitación abreviada 2017la-00003-07. Con este proyecto a

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
					<p>la Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos (USST), le corresponde brindar únicamente asesoría., l</p> <p>- El plan de trabajo relanzamiento del módulo service desk versión v.8.13", cuenta con un 70% de avance, entre las actividades más relevante que se han realizado podemos mencionar que actualmente en el la Fase II y sub-fase de "Definición de parametrización" y se han realizado los ajustes al diseño del catálogo de usuario final.</p> <p>Dentro de las actividades realizadas podemos decir que se ésta trabajando en: el Plan Piloto, con sus respectivas pruebas junto con la divulgación de la campaña para elaborar y revisar el diseño gráfico del video y así poder enviar la campaña y el video respectivo.</p>
<b>Porcentaje de solicitudes de servicios atendidas en la Sede Central</b>	100%	1.832	$1.757/1.832 = 96\%$	96% Parcialmente Cumplida	Se cuenta con personal de soporte técnico para atender los casos que se

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
					<p>generaron durante el periodo, según los procedimientos definidos, Se cuenta con soporte a la herramienta de Aranda (Service Desk), por parte de la empresa el Orbe mediante el contrato 43-2016.</p> <p>A todos los casos registrados en el Service Desk, se les ha dado el seguimiento en sus diferentes etapas hasta su solución y cierre.</p>

**Resultados de indicadores: Oficina de Administración de Proyectos (OAP)**  
**Meta presupuestaria: 2255**

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
<b>Porcentaje de proyectos en ejecución con seguimiento conforme plan de proyectos aprobado.</b>	90%	19	$17/19 * 100 = 89.4$	$89.4 * 100 / 90 = 99.3\%$ Parcialmente Cumplida	<p>La cartera de proyectos de TIC está conformada por 10 proyectos y 9 planes de trabajo, de los cuales un proyecto se encuentra en planificación, seis proyectos y cuatro planes de trabajo se encuentran en ejecución con seguimiento y control. En el año se cerraron 3</p>

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
					<p>proyectos y 3 planes de trabajo a los cuales se les brindó el seguimiento y control conforme la metodología de administración de proyectos. El Proyecto Implementación del Sistema Financiero se encuentra en fase de planificación, con asesoría y acompañamiento por parte de la OAP, se requiere finalizar y aprobar este plan para dar inicio a la fase de ejecución.</p> <p>en el proyecto de servicios de enlaces de comunicación WAN, posterior a la entrega de la instalación y configuración de los enlaces, el proceso de infraestructura tecnológica realizó una reconfiguración de puertos en los equipos del INA, para optimizar la conectividad con el enlace contratado. En el mes de agosto se cierra este</p>

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
					<p>proyecto alcanzando la meta propuesta. El proyecto de cierre de brechas para el alineamiento con la norma ISO/IEC 27001- Fase 1, finalizó antes de la fecha programada debido a que el estudio de mercado sobre un servicio de alerta temprana para identificar actualizaciones de software para equipo de comunicación, no se requirió realizar ya que la institución adquirió el software "Cisco One" con la compra de switch realizada mediante el trámite 2017cd-000018-01 y cumple dicha función. asimismo, el plan de implementación para atender las vulnerabilidades no fue necesario elaborarlo en su totalidad, puesto que de los</p>

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
					<p>5 servidores donde se detectaron problemas a corregir, 4 ya no se encuentran en la red institucional, sus servicios fueron migrados a otros equipos.</p> <p>El plan de trabajo actualización del modelo de arquitectura finalizó antes de la fecha programada, alcanzando la meta propuesta. Los planes de trabajo de sistema de información para el registro de indicadores ambientales y equipamiento de laboratorios de informática para ejecución de programas técnicos, se encuentran detenidos por solicitud de la parte usuaria, mientras se definen algunos aspectos que afectan el alcance.</p>
<b>Cantidad de evaluaciones de resultados</b>	2	2	$2/2*100=100$	100% cumplida	Se elaboró los 2 l informes de evaluación de

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
<p><b>cumplimiento de la metodología de administración de proyectos</b></p>					<p>resultados de la metodología de administración de proyectos de TIC correspondiente al año 2017, en los cuales se determinó, con base a los diferentes expedientes de proyectos y planes de trabajo, que contienen todos los documentos que evidencian su desarrollo, que en estos se aplican todos los procesos de dirección de proyectos conforme la metodología en mención.</p> <p>La Oficina de administración de proyectos gestionó por medio del proceso de desarrollo de recursos humanos las capacitaciones "Desarrollo de habilidades blandas, liderazgo y resolución de conflictos" y "Administración de proyectos usando Microsoft Office Project";</p>

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
					<p>asimismo, se realizó la charla "Gestión del alcance", con el objetivo de fortalecer los conocimientos y habilidades de las personas que participan en proyectos.</p> <p>Se realizó una encuesta de satisfacción del servicio brindado por la Oficina, el cual fue calificado como satisfactorio, esto evidencia el esfuerzo realizado por el personal y genera un mayor compromiso a la mejora continua.</p>

**Resultados de indicadores: Unidad Servicios Virtuales (USEVI)**  
**Meta presupuestaria: 1152**

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
<b>Porcentaje de servicios de formación y capacitación a personas en materia de formación virtual realizados.</b>	100%	92	$92/92*100=100\%$	100% Cumplida	Se cuenta con personal específico para atender este tipo de solicitudes, el cual se lleva a cabo por medio de una solicitud formal, se programa la asistencia



Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
					<p>técnica, Se lleva a cabo un cronograma de visitas y se presenta un informe mensual de seguimiento. Se coordina con los administradores regionales virtuales, sobre las necesidades del personal docente que ejecuta la modalidad virtual. La USEVI cuenta con un programa de formación virtual, el cual se coordina con el proceso de dotación de recursos humanos, cuya prioridad de participación son los docentes virtuales.</p> <p>Para el presente período se han atendido, un total de 96 solicitudes, de las cuales se ha capacitado a 899 personas.</p>

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
<p><b>Porcentaje de SCFP convertidos a la modalidad virtual.</b></p>	100%	16	$16/16 * 100 = 100\%$	100% Cumplida	<p>Se establecieron cronogramas de seguimiento y se brindan informes mensuales, para medir el avance de cada uno de los 16 proyectos establecidos para el periodo 2017.</p> <p>Se cuenta con instrumentos de medición de cargas de trabajo, con base a ellos se establecen la cantidad de SCFP para virtualizar en cada período, de acuerdo a la complejidad del curso, cantidad de horas, cantidad de recursos.</p> <p>Los Servicios de Capacitación y Formación Profesional, virtualizados fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisiones periódicas y conducción eficiente de motocicletas.</li> <li>2. Cálculo y presupuesto de productos textiles para MIPYMES.</li> <li>3. Tratamiento contable de las cuentas del balance general.</li> </ol>

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
					<p>4. Contratación del Talento Humano.</p> <p>5. Análisis y comportamiento del cliente.</p> <p>6. Principios para la Gestión de los Recursos: Aire y Agua.</p> <p>7. Dibujo técnico asistido por computadora para la industria del Mueble.</p> <p>8. Planeamiento Estratégico en la Empresa Agropecuaria.</p> <p>9. Fortalecimiento Organizacional para Asadas.</p> <p>10. Buenas Prácticas de Manufactura para la Industria Alimentaria.</p> <p>11. Aditivos y etiquetado para la Industria Alimentaria.</p> <p>12. Aplicación de las buenas prácticas de refrigeración para técnicos.</p> <p>13. Actualización Técnicas de supervivencia personal.</p>

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
					<p>14. Actualización Seguridad personal y responsabilidad social.</p> <p>15. Actualización Prevención y lucha contra incendios.</p> <p>16. Actualización Primeros auxilios básicos</p>
<p><b>Porcentaje de diseños gráficos, multimedia y desarrollo web y otros recursos tecnológicos realizados.</b></p>	100%	19	$19/19 * 100 = 100\%$	100% Cumplida	<p>Se establecen cronogramas de trabajo y seguimiento, mediante informes mensuales para medir el avance de los productos.</p> <p>Se desarrollaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Página INA Transparente.</li> <li>-Guías Digitales (5).</li> <li>-Programa Guía Turista (5).</li> <li>-Actualización Servicio al Cliente.</li> <li>-Desarrollo del Proceso de Investigación y Desarrollo de Tecnologías Educativas (PIDTE) (7).</li> </ul>

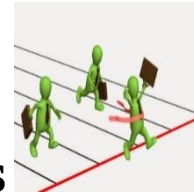
Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
<b>Porcentaje de producción de recursos audiovisuales para SFCP y de apoyo en otros servicios tecnológicos.</b>	100%	114	$114/114*100=100\%$	100% Cumplida	De acuerdo a la capacidad instalada de los 2 equipos de producción audiovisual, se estableció la cantidad de productos a desarrollar en el presente periodo, para lo cual se lleva el control y seguimiento mensual. Equipo PAC, se realiza una entrega de 2 productos mensuales (Innovas/mundo 4.0) El equipo PAI, se cuenta con un cronograma de productos y mensualmente se analiza el avance y se determina la prioridad de los mismos, según las solicitudes recibidas. A diciembre 2017, se han realizado 114 recursos audiovisuales
<b>Porcentaje de atención de solicitudes de soporte en el centro virtual de formación institucional.</b>	100%	3.236	$3.236/3.236*100=100\%$	100% cumplida.	Durante el presente período se han recibido y atendido un total de 3.236 solicitudes para el Centro Virtual de Formación, el éxito radica en la coordinación que existe con las

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
					personas administradoras regionales virtuales y los tiempos establecidos en el catálogo de servicios de la GTIC, para ello se cuenta con dos personas en la unidad que realizan esta función.

**Resultados de indicadores: Unidad Servicios Virtuales (USEVI)**  
**Meta presupuestaria: 2256**

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
<b>Porcentaje de atención de solicitudes de soporte a servicios Web. (Página Web e Intranet institucional)</b>	100%	258	$258/258*100 = 100\%$	100% Cumplida	Se han atendido todas las solicitudes recibidas, esto debido al conocimiento de las personas usuarios en relación al procedimiento y formularios establecidos en el Sistema de calidad.  Se mantiene una comunicación constante con las dependencias solicitantes, las cuáles son las que emiten la mayor cantidad de

Indicador	Meta anual	Realizaciones anuales	Cálculo de lo ejecutado	% de cumplimiento de la meta	Observaciones
					<p>solicitudes, entre ellas Asesoría de Calidad, Asesoría de Comunicación, por tal motivo se estableció que deben remitir las solicitudes con 5 días de anticipación antes de la fecha de la publicación.</p> <p>Al mes de mayo se han recibido un total de 258 solicitudes. se reciben solicitudes a través del Service Desk, correo electrónico, se utiliza el formulario FR_USEVI_05 y se atendieron la totalidad de las mismas.</p>



## VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- La Gestión programó para el 2017, en conjunto con sus 5 unidades; 15 indicadores de los cuales 123 se cumplieron o sea un 80,0%. Otros 3 obtuvieron de parcialmente cumplidos (20,0%), con altos niveles porcentuales, que oscilaron entre el 96% y 99%. Todo lo anterior indica que hubo una mejora con respecto al 2016.
- El porcentaje de ejecución presupuestaria de la Gestión, alcanzó el 72,4%, muy similar a la ejecución institucional y superior al del 2016, que fue del 66,3%. Sin embargo, hubo dos unidades: la Unidad de Servicios de Información y Telemática (USIT) y la Unidad Servicios Virtuales, que no alcanzaron el mínimo del 85%. Éstas se vieron afectadas por las Partidas Presupuestarias de Bienes Duraderos y Adquisición de Servicios.
- Se continúa con problemas licitatorios, para la compra de bienes y servicios.
- El indicador estratégico del PEI “Porcentaje de SCFP implementados con metodologías basadas en tecnologías de la información y comunicación. (TIC)”, que está bajo la responsabilidad de la Unidad Servicio al Usuario (USEVI), se cumplió en un 100%.

### Recomendaciones

- Realizar un análisis a nivel de las diferentes unidades que presentan incumplimientos técnicos y aplicar un plan de mejora para minimizar la cantidad de líneas infructuosas en los procesos de compra, para el adecuado funcionamiento de la gestión a cargo

Responsable: Gerencia General, Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo.

Plazo: Octubre 2018.