

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN
PROCESO DE EVALUACIÓN Y ESTADÍSTICA

Evaluación
Plan Operativo Institucional Anual
Gestión Tecnologías de Información y
Comunicación
Año 2019

Diseñado por:

Edgar Zúñiga Soto

Febrero, 2020

Indice

Contenido	Pág
	.
I. Presentación.....	3
..	
II. Objetivos de la Evaluación.....	4
III. Opción Metodológica	5
IV. Análisis de Resultados	8
V. Conclusiones	23
VI. Recomendaciones	24

Presentación

El objetivo del estudio de evaluación de este plan se orienta a medir el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por las unidades de la institución, y su aporte al Plan Estratégico Institucional 2019-2022.

Esta evaluación obedece a requerimientos de la Contraloría General de la República, en sus diferentes lineamientos, como lo son Ley de Administración Financiera y el Presupuesto Público No. 8131, en su artículo 55 y los artículos 72 y 74 de su Reglamento, los cuales establecen a la institución la obligatoriedad de elaborar informes de gestión de resultados y rendición de cuentas.

El presente documento corresponde a uno de los más importantes, al tomar como objeto de estudio el Plan Operativo Institucional Anual 2019, conocido por sus siglas como POIA, dentro del documento se presentan una valoración del nivel de cumplimiento de las metas planificadas para el periodo 2019, se analizan los factores de éxito, puntos críticos y limitaciones encontradas durante el proceso de ejecución de la evaluación; que permitan definir las medidas correctivas que garanticen el éxito de las metas programadas, de cada gestión.

En este caso se muestran los resultados de la evaluación anual al POIA 2019 de la Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación (GTIC), donde se detecten las principales desviaciones y posibles alternativas para mejorar la gestión futura de cada programa, en esto radica el principal resultado a obtener con el ejercicio de la evaluación.

La gestión citada, la conforman 5 unidades:

- Unidad Coordinadora de GTIC
- Unidad de Servicio de Informática y Telemática (USIT)
- Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos (USST)
- Oficina Administración de Proyectos (OAP).
- Unidad de Servicios Virtuales (USEVI).

II. Objetivos de la evaluación.

2.1. Objetivo General:

Medir la eficacia de las unidades adscritas a la Gestión Tecnologías de la Información y Comunicación, en la ejecución del Plan Operativo Institucional Anual correspondiente al año 2019, 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.

2.2. Objetivos específicos:

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

2.2.2. 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.

III. Opción Metodológica

Esta evaluación tiene como fin identificar los resultados alcanzados en el año 2019, por esto, asume un carácter descriptivo, basándose en información en su mayoría de tipo cuantitativa. El ejercicio desarrollado consiste en realizar una comparación entre los indicadores y metas programadas y los resultados alcanzados con la ejecución de las actividades propias de cada unidad o centro de costo.

Las principales fuentes de información que se utilizaron para la obtención de insumos claves del estudio, se enumeran a continuación:

- Documento Plan Operativo Institucional Anual 2019.
- Documentación aportada por las diferentes unidades, a efectos de demostrar físicamente los productos alcanzados (evidencias).
- Información registrada por cada unidad, en el Sistema Estadístico Monitoreo de Servicios (SEMS), en el módulo diseñado para tales efectos. La información registrada por las unidades consiste en: datos relacionados con la producción física en cada indicador, limitaciones o factores de éxito según el desempeño alcanzado en las metas, listado de productos o servicios ejecutados en el año y sus evidencias, así como información sobre las causas de ejecución presupuestaria anual, con énfasis en aquellas partidas con nivel de ejecución inferior al 85%.
- Funcionarios claves de las unidades en estudio, generalmente el encargado o jefe de cada una de éstas, así como aquellos que se consideró necesario involucrar.

La persona evaluadora programó una reunión con cada unidad o dependencia donde se revisó las respuestas ofrecidas en el módulo de “Seguimiento a Planes” del SEMS y se procedió a la verificación de la documentación que respaldaba las afirmaciones o resultados enunciados.

Una vez recopilada la información, se procedió a su revisión y procesamiento, para efectos de la elaboración de cuadros, plantillas y el respectivo análisis de cumplimiento de metas.

Finalmente, se procedió con la elaboración del presente informe de resultados de la evaluación del POIA 2019.

A continuación se enuncian los principales aspectos que metodológicamente, orientaron el proceso de la evaluación:

a. Población de la evaluación

Todas aquellas unidades de la Gestión, a las cuales se les atribuye objetivos y metas en el Plan Operativo Institucional Anual 2019.

b. Fuentes de Información

La principal fuente de información la constituyó las personas funcionarias claves de las unidades en estudio, generalmente la persona encargada o jefatura de cada una de éstas, así como aquellos que se consideró necesario involucrar.

c. Variables de la Evaluación

- Grado de cumplimiento de las metas e indicadores de la Gestión basado en la revisión de las evidencias físicas.
- Causas que provocaron desviaciones significativas en los niveles de cumplimiento de las metas.
- Nivel de ejecución presupuestaria alcanzado y efectos en la consecución de las metas físicas.
- Principales resultados y logros alcanzados por cada unidad.

d. Instrumentos de recolección de datos

El principal instrumento de recolección de información lo representa el Módulo del SEMS, denominado “Seguimiento a planes institucionales”, en el cual cada unidad registró la información correspondiente a cada indicador. El periodo de registro de datos fue del 25 de NOVIEMBRE al 20 de diciembre del año 2019. Además se cuenta con el reporte de evidencias revisadas por la persona evaluadora, al momento de la visita a cada unidad.

e. Periodo de la evaluación: Año 2019.

f. Rangos para clasificar los resultados alcanzados en las metas:

Para la evaluación final o de cierre del periodo, la clasificación correspondiente sería la siguiente:

- Metas cumplidas: aquellas que alcanzaron porcentajes entre 90 al 125%.
- Metas parcialmente cumplidas: aquellas con porcentajes de cumplimiento ubicado en el rango de 50,0% al 90,0%.

- ✦ Metas incumplidas: son aquellas cuyos porcentajes de cumplimiento inferiores al 50,0%

Siempre es importante señalar si hubo indicadores con niveles de ejecución mayores al 125%, ya que la sobre ejecución es una discrepancia al igual que los incumplimientos.

IV. Análisis de resultados

Gestión Tecnologías de la Información y Comunicación

N° de unidades que la integran: 5

Porcentaje de ejecución presupuestaria: 71,1%

N° metas programadas: 15

N° metas cumplidas: 14

N° metas cumplidas parcialmente: 1

Principales productos o servicios ofrecidos en el año:

- ❑ Más de 7000 horas dedicadas a la mejora considerable en la disponibilidad de la plataforma tecnológica (sistemas de información, internet, correo electrónico entre otros).
- ❑ 332 casos cerrados de los estudios técnicos para la adquisición de recursos tecnológicos y 2321 solicitudes atendidas, al contar con el personal técnico para mantener los mejores recursos informáticos en los laboratorios de TI.
- ❑ 12 proyectos y 2 evaluaciones realizadas con la metodología de administración de proyectos.
- ❑ 18 SCFP convertidos a las modalidades no presencial y mixta.

Aportes al Plan Estratégico Institucional:

Productos o servicios PEI ofrecidos en el año:

N° indicadores en el PEI: 1

N° indicadores cumplidos: 1

- ❑ 7 proyectos con metodología de administración de proyectos, entre ellos:

Sistema de registro de indicadores ambientales, Microsoft Imagine Academy, Sistema de investigación de accidentes, Rediseño de la red de área local del INA en la sede central y Desarrollo del sitio oficial web del INA

Cumplimiento de objetivos definidos para el año:

A nivel general las cinco unidades que conforman la Gestión de Tecnologías de la Información, lograron porcentajes mayores al 90 % lo que deja ver que los objetivos operativos previstos para el año, se realizaron, entre ellos (la metodología para la administración de proyectos, la mayoría de casos atendidos para la agilización de proyectos, el apoyo que se les brinda tanto a docentes como a personal administrativo, el apoyo que recibe la plataforma virtual y bimodal del sector idiomas, así como lo relevante que ha significado la conversión de SCFP a las modalidades no presencial y mixta). Lo anterior permite ver que al cumplirse las metas, los indicadores también se realizan.

Cómo se podrá observar a continuación los resultados por indicador fueron los siguientes, para cada unidad adscrita, según el nivel de cumplimiento de metas e indicadores, año 2019.

**Unidad Coordinadora de la Gestión Tecnológicas
De la Información y Comunicación (GTIC)
Meta Presupuestaria: 2252.**

Indicador	Meta anual	Productos o Servicios realizados en el año	Fórmula de cálculo respecto a la meta anual	% de cumplimiento de la meta anual y clasificación
Porcentaje de cumplimiento de las iniciativas de proyectos del PETIC en el año	90%	7 proyectos con metodología de administración de proyectos	$7/8*100=87,5*100/90=97\%$	97% meta cumplida

A continuación se expondrán los resultados a nivel de cada indicador según POIA 2019.

Indicador N° 136. Porcentaje de cumplimiento de las iniciativas de proyectos del PETIC en el año

Durante este año se alcanzaron 7 proyectos con metodología de administración de proyectos, ellos son:

1. Sistema de registro de indicadores ambientales,
2. Microsoft Imagine ACADEMY,
3. Sistema de investigación de accidentes,
4. Rediseño de la red de área local del INA en la sede central,
5. Desarrollo del sitio oficial web del INA,
6. Clasificación de la información
7. Relanzamiento del módulo del SERVICE DESK.

Como factor de éxito, se menciona la aplicación de la metodología de administración de proyectos de TI relacionada y en función con el PMI, recurso humano requerido para su desarrollo y su contenido presupuestario.

Sin embargo lo anterior, se menciona la siguiente limitación:

Factor	Causas	Medidas correctivas
Se determinó ampliar el alcance del plan de trabajo de uno de los proyectos, dado que existen otros formularios que forman parte de la OAP, los cuales se requieren automatizar.	No se consideró desde un inicio automatizar la carta constitutiva, el plan de proyecto, el informe de cierre, por lo que se tiene contemplado su finalización para febrero 2020.	Actualizar el cronograma incluyendo las actividades necesarias para cumplir con el desarrollo de los nuevos requerimientos.

Unidad de Servicios de Informática y Telemática

Meta Presupuestaria: 2253

Indicador	Meta anual	Productos o Servicios realizados en el año	Fórmula de cálculo respecto a la meta anual	% de cumplimiento y clasificación
Porcentaje de casos atendidos para la agilización de procesos.	95%	697	$697/853*100=81,7*100/95=86\%$	86% meta parcialmente cumplida
Cantidad de horas disponibles de los servicios de tic, responsabilidad de la USIT.	8208	7919 horas dedicadas servicios TIC	$7919/8208*100=96,4\%$	96,4 % meta cumplida

A continuación se expondrán los resultados a nivel de cada meta asumida según POIA 2019.

Indicador N°	Indicador	Resultados alcanzados
139	Porcentaje de casos atendidos para la agilización de procesos.	Al mes de noviembre ingresaron 853 casos, de esos se atendieron 697 casos y están en estado pendiente 156 casos. Se da un seguimiento de los casos asignados por área y/o proceso (seguridad, proceso de operación de servicios, proceso de infraestructura tecnológica y proceso de administración de sistema institucional), por evento (cambio, incidente y llamadas de servicio), estados de los casos (registrado, atendido o asignado, atendiendo respuesta a situación especial).
140	Cantidad de horas disponibles de los servicios de TIC, responsabilidad de la USIT.	Se cuenta con una disponibilidad del servicio de 8208 horas. Servicios de la plataforma tecnológica monitoreados, tales como: acceso a la red (conectividad LAN Y WAN), funcionamiento de los sistemas de información institucional, correo electrónico institucional, acceso a internet y servicios complementarios y red inalámbrica entre otras.

Como factores de éxito de esta unidad para lograr los objetivos están:

- Se brinda seguimiento de los casos, lo cual permite ordenar y dar trazabilidad a las solicitudes de las personas usuarias, que permite una coordinación directa y constante entre los administradores de sistemas (ASI) y el personal del proceso de administración.

-Mejora considerable en la disponibilidad de la plataforma tecnológica (sistemas de información, internet, correo electrónico entre otros).

-Se realizaron cambios de equipos de comunicación y configuración de estos, a fin de mejorar la calidad del servicio.

Si bien es cierto el resultado fue positivo, la unidad menciona aspectos que se proponen mejorar, se detallan a continuación.

Factor	Causas	Medidas correctivas
No se puede generar el informe de casos asignados a la USIT.	Desde la actualización de la herramienta del service desk en el mes de setiembre del 2018 no se puede generar el informe (SCRIP).	Solicitud de informe (SCRIP) a la casa matriz, la información se obtiene actualmente con el análisis de diferentes gráficos (se realiza manualmente).
Sub ejecución presupuestaria.	Para el nuevo contrato de alquiler de licencias Microsoft se había definido, pero no se concretó la renovación y no fue factible realizar una ampliación al contrato actual	A nivel de continuidad de servicio se gestiona con el proveedor que venía brindando el servicio una extensión del contrato por 45 días adicionales.

Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos
Meta Presupuestaria: 2254

Indicador	Meta anual	Productos o Servicios realizados en el año	Fórmula de cálculo respecto a la meta anual	% de cumplimiento y clasificación
Cantidad de informes de seguimiento de cumplimiento de los lineamientos TI en los laboratorios de la red docente.	4	4 informes	$4/4*100=100\%$	100% meta cumplida
Porcentaje de estudios técnicos para la adquisición de recursos tecnológicos actualizados realizados.	100%	332 casos cerrados	$332/340*100=97,6\%$	98% meta cumplida
Porcentaje de solicitudes de servicios atendidas en la sede central.	100%	2321 solicitudes atendidas	$2321/2335*100=99,4\%$	100% meta cumplida

A continuación se expondrán los resultados a nivel de cada meta asumida según POIA 2019.

Indicador N°	Indicador	Resultados alcanzados
141	Cantidad de informes de seguimiento de cumplimiento de los lineamientos TI en los laboratorios de la red docente.	Por medio del personal docente del subsector de informática, destacados en las unidades regionales se efectúan las encuestas y reunión para conocer el estado de los recursos informáticos asignados a los laboratorios de toda la región, con lo anterior, garantizando una mejora continua de los recursos TI para la prestación de los servicios de capacitación y formación profesional se visitaron las regionales: Caribe -18 de junio, Chorotega - 4 de setiembre, Occidental - 18 de setiembre y regional Pacifico Central- 25 de setiembre.

Indicador N°	Indicador	Resultados alcanzados
142	Porcentaje de estudios técnicos para la adquisición de recursos tecnológicos actualizados realizados.	Todos los casos registrados en el service desk del 01 de enero al 27 de noviembre del 2019 se les ha dado seguimiento en sus diferentes etapas hasta su solución y cierre. como lo son : Aval técnico 74, Criterio técnico 57 Estudio técnico 28, Gestión de usuarios / especialistas en servicios 8, Revisión de cartel 23, elaboración de adquisiciones tecnológicas 114, Estudio de adquisiciones tecnológicas 1, Revisión de adquisiciones tecnológicas 27.
143	Porcentaje de solicitudes de servicios atendidas en la sede central.	Se recibieron del 01 de enero al 27 de noviembre del 2019 el total de 2335 casos, las solicitudes atendidas (casos cerrados) fueron 2321 casos, para un 99.40% por ciento de atención anual.

Como factores de éxito de esta unidad para lograr los objetivos están:

-Se cuenta con el personal técnico para mantener los mejores recursos informáticos en los laboratorios de TI, atendiendo de forma oportuna las demandas y oportunidades de mejora continua, externadas por el personal docente del sub sector de informática asignados a cada regional.

-Se cuenta con el personal técnico para atender los casos de acuerdo de niveles de servicios (SLA) durante todo el año, se cuenta con soporte a la herramienta service desk con la empresa el Orbe mediante contrato 43-2016.

Unidad de Oficina Administración de Proyectos
Meta Presupuestaria: 2255

Indicador	Meta anual	Productos o Servicios realizados en el año	Fórmula de cálculo respecto a la meta anual	% de cumplimiento y clasificación
Porcentaje de proyectos en ejecución con seguimiento conforme al plan de proyectos aprobado.	90%	12 proyectos	$12/13 * 100 = 92.3 * 100 / 90 = 103\%$	103% meta cumplida
Cantidad de evaluaciones de resultados de cumplimiento de la metodología de administración de proyectos.	2	2 evaluaciones	$2/2 * 100 = 100\%$	100% meta cumplida

A continuación se expondrán los resultados a nivel de cada meta asumida según POIA 2019.

Indicador N°	Indicador	Resultados alcanzados
137	Porcentaje de proyectos en ejecución con seguimiento conforme al plan de proyectos aprobado.	Seguimiento de proyectos y planes de trabajo de TIC, la cartera de proyectos tiene aprobados 6 planes de proyectos: contratación del desarrollo, hospedaje y administración del sistema de gestión de Junta Directiva , mantenimiento al sistema financiero contable , plataforma bajo modalidad virtual y bimodal subsector idiomas, Microsoft Imagine Academy, desarrollo del sitio oficial web INA , sistema de investigación institucional, el proyecto sistema nacional de empleo se encuentra en fase de planificación. La OAP cuenta con 3 planes de trabajo en ejecución: sistema de investigación de accidentes oficina de salud ocupacional, reestructuración interface de usuario service desk y actualización catálogo de servicio. Los planes de trabajo relanzamiento del módulo de service desk, clasificación de la información, sistema de registro de indicadores ambientales y los planes de trabajo relanzamiento del módulo de SERVICE DESK y clasificación de la información, sistema de registro de indicadores ambientales, ya fueron finalizados.
138	Cantidad de evaluaciones de resultados de cumplimiento de la metodología de administración de proyectos.	Informes de evaluación de resultados de cumplimiento de la metodología de administración de proyectos de TIC, del primer semestre y segundo del año en curso.

Como factores de éxito de esta unidad para lograr los objetivos están:

- Aplicación de la metodología de administración de proyectos de TI (documento en el sistema de calidad).
- Recurso humano necesario para el seguimiento de los proyectos y planes de trabajo.
- Evaluación de la metodología de administración de proyectos de TIC.
- Se realiza el proceso de análisis de información de los proyectos según lo establece la metodología publicada en el sistema de gestión de la calidad.

Unidad de Servicios Virtuales
Meta Presupuestaria: 2256 y 1152

Indicador	Meta anual	Productos o Servicios realizados en el año	Fórmula de cálculo respecto a la meta anual	% de cumplimiento de la meta anual y clasificación
Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal docente en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados.	100%	87 solicitudes al personal docente	$87/87*100=100\%$	100 meta cumplida
Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal administrativo en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados.	100%	84 solicitudes al personal administrativo	$84/84*100=100\%$	100 meta cumplida
Porcentaje de SCFP convertidos a las modalidades no presencial y mixta.	100%	18 SCFP convertidos	$18/18*100=100\%$	100 meta cumplida
Porcentaje de diseños gráficos, multimedia y desarrollo web y otros recursos tecnológicos realizados.	100%	16 solicitudes	$16/16*100=100\%$	100 meta cumplida
Porcentaje de producción de recursos audiovisuales para SCFP y de apoyo en otros servicios tecnológicos.	100%	117 solicitudes productos audiovisuales	$117/117*100=100\%$	100 meta cumplida
Porcentaje de atención de solicitudes de soporte de las plataformas tecnológicas para SCFP.	100%	3463 solicitudes de soporte	$3463/3463*100=100\%$	100 meta cumplida
Porcentaje de atención de solicitudes de soporte a servicios web y plataformas tecnológicas administradas por la USEVI.	100%	181 solicitudes	$181/181*100=100\%$	100 meta cumplida

A continuación se expondrán los resultados a nivel de cada meta asumida según POIA 2019.

Indicador N°	Indicador	Resultados alcanzados
144	Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal docente en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados.	Se han atendido un total de 797 personas (87 solicitudes), siendo las capacitadas en temas de versiones de office 2016 (Word, Excel y POWER Point), por medio de la plataforma MICROSOFT IMAGINE ACADEMY, lo que potenciaría una currícula virtual actualizada con las necesidades del mercado.
145	Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal administrativo en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados.	Se han atendido un total de 1813 personas (84 solicitudes) durante el 2019, mediante servicios de formación y capacitación al personal administrativo en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos.
146	Porcentaje de SCFP convertidos a las modalidades no presencial y mixta.	El indicador se refiere a la cantidad de SCFP convertidos a las modalidades no presencial y mixta para el periodo 2019 se están desarrollando 18 proyectos virtuales con 72 etapas proyectadas. al día de hoy, se han entregado 18 cursos virtuales y finalizado 72 etapas, con un avance del 100%, de núcleos y unidades como; Comercio y Servicios, Industria Alimentaria, Náutico Pesquero, Unidad de Recursos Humanos, SECODI y de la USEVI mediante cursos de autoaprendizaje.
147	Porcentaje de diseños gráficos, multimedia y desarrollo web y otros recursos tecnológicos realizados.	16 productos, entre diseños gráficos, multimedia, desarrollo web, guías digitales y otros recursos tecnológicos: 1) guía digital "inscripción en línea"2) guía digital "manejo de limpieza y desinfección de las plantas de procesamiento de lácteos", 3) guía digital "permiso de funcionamiento ante el ministerio de salud", 4) guía digital "manipulación de alimentos", 5) guía digital "vigilancia estratégica", 6) guía digital "ABC educación financiera", 7) guía digital "reducción del plástico de un solo uso", 8) actualización "servicio al cliente", 9) actualización "formación de formadores", 10) actualización "plan de limpieza y desinfección basado en 5s", 11) actualización "directrices para la gestión integral de residuos sólidos"12) diseño web interface de sistemas de información GTIC, 13) integración cuentas de office 365 -centro virtual, 14) actualización "género en la formación profesional", 15) actualización "buenas prácticas de manufactura", 16) actualización "empleo de tecnologías de la información y comunicaciones"
148	Porcentaje de producción de recursos	La cantidad de solicitudes de producción audiovisual (revista Innovas, Mundo 4.0, puerta al conocimiento y audiovisuales instruccionales) durante el 2019 se realizaron 117.

Indicador N°	Indicador	Resultados alcanzados
	audiovisuales para SCFP y de apoyo en otros servicios tecnológicos.	
149	Porcentaje de atención de solicitudes de soporte a servicios web y plataformas tecnológicas administradas por la USEVI.	La cantidad de solicitudes atendidas de soporte WEB y plataformas tecnológicas administradas por la USEVI durante el 2019 han sido un total de 181.
150	Porcentaje de atención de solicitudes de soporte de las plataformas tecnológicas para SCFP.	La cantidad de solicitudes de soporte realizados de las plataformas tecnológicas para SCFP durante el 2019 fueron atendidas un total de 3.463 solicitudes, estas solicitudes incluyen creación de grupos y aulas virtuales, creación de usuarios, administración de cuentas, inconvenientes de ingreso, entre otros casos.

Como factores de éxito de esta unidad para lograr los objetivos están:

-El equipo de trabajo capacitado; el equipo cuenta con capacitación profesional apropiada, además se cuenta con conociendo técnico de la capacitaciones.

-Conocimiento de los beneficios de las plataformas y herramientas tecnológicas pudiéndolas adaptar tanto al personal administrativo como personal docente en modalidad presencial y virtual.

-Calendarización de las capacitaciones; este factor de éxito es determinante y existe un tiempo límite para atender una solicitud de capacitación, y se coordina con la jefatura y persona interesada.

-Ordinación del equipo, que también desarrolla capacitaciones internas que posteriormente se coordinan con desarrollo de recursos humanos.

-Un factor de éxito determinante es que existe un tiempo límite para atender una solicitud de capacitación, y se coordina con la jefatura y persona interesada.

-Movilidad de los capacitadores; también se da la posibilidad de que la persona encargada de la capacitación pueda desplazarse hasta el centro de formación o las capacitaciones se realizan en la USEVI, porque se dispone de una sala para capacitaciones.

Acceso al estudio de grabación del CENETUR. Esto permite contar con un proceso establecido para la creación de productos gráficos, multimedia, desarrollo web y otros cursos tecnológicos, las actividades están planificadas y se cuenta con cronogramas de trabajo, este proceso se encuentra en calidad.

-La USEVI ha invertido en adquirir nuevos equipos que facilitan las labores de producción audiovisual así como contar con un estudio en la USEVI.

-Las solicitudes de soporte son administradas desde el sistema service desk por lo tanto la solicitud se dirige de forma automática a la persona indicada de atenderla., la solicitud tiene un límite de tiempo para ser atendida, existe una persona dedicada a las solicitud y una persona suplente en caso de no ser posible ser atendida, la jefatura realiza un seguimiento de las solicitudes pendientes vía sistema igualmente.

Resumen de los resultados alcanzados por la Gestión Tecnologías de la Información y Comunicación

Se consideró provechoso, utilizar un resumen y poder visualizar el nivel de cumplimiento general de las metas diseñadas para el año, y se calculó un promedio de ejecución física (de metas), siendo la fórmula aplicada la siguiente:

$$\text{Promedio de la ejecución física} = \frac{\sum \text{Porcentajes de cada meta)}}{\text{Número de metas de la unidad}}$$

Lo antepuesto implica que las metas tienen el mismo peso. La fórmula del promedio de Ejecución física, se utilizó con los datos obtenidos de la ejecución de las unidades adscritas a GTIC, los cuales se especifican en el siguiente cuadro:

Cuadro 1.

Costa Rica, INA: Resultados de la Gestión.

Nivel de cumplimiento general de las metas POIA de la Gestión,

Según unidad adscrita. Diciembre 2019.

(Cifras porcentuales)

Cumplimiento promedio:	Absoluto	Promedio de ejecución física
TOTAL	15	97,5
Coordinadora de la Gestión	1	97,0
Servicios de Informática y Telemática	2	91,2
Oficina Administración Proyectos	2	100,0
Soporte a Servicios Tecnológicos	3	99,3
Servicios Virtuales	7	100,0

1/: Se consideró el 100%, como ejecución física máxima

Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo realizado en diciembre 2019.

Con respecto a los resultados alcanzados en el cuadro anterior, se puede mencionar que el desempeño de la ejecución Física de la GTIC ha sido efectivo, obteniendo un cumplimiento promedio del 97,5%. Con porcentajes mayores al 90% en sus 5 unidades.

Cuadro resumen de los resultados totales para la Gestión, según unidad por nivel de cumplimiento de las metas.

Cuadro 2.

Costa Rica, INA: Resultados Gestión.

Nivel de cumplimiento de los indicadores POIA de la gestión, según unidad adscrita. Diciembre 2019.

Unidad	Total	Cumplidas	Parcialmente Cumplidas
TOTAL:	15	14	1
Coordinadora de la Gestión	1	1	0
Servicios de Informática y Telemática	2	1	1
Oficina Administración Proyectos	2	2	0
Soporte a Servicios Tecnológicos	3	3	0
Servicios Virtuales	7	7	0

El nivel de desempeño de las unidades, se puede describir de positivo, ya que de cinco unidades que lo conforman incluyendo a la Unidad Coordinadora, 4 unidades cumplieron sus metas planificadas totalmente, solo la Unidad de Servicios de Informática y Telemática de las 2 metas programadas, una se cumplió y la otra parcialmente (la que se refiere a que no se puede generar el informe de casos asignados a la USIT).

4.2. Ejecución presupuestaria de las unidades adscritas a la Gestión

Se presentan los datos del porcentaje global de ejecución, relación entre presupuesto y ejecución física.

Como segmento importante que las unidades analizan del desempeño de su gestión anual está relacionada con la ejecución de sus recursos financieros, especialmente para ver si guardan relación con la ejecución física.

Las cifras del cuadro siguiente, reflejan una ejecución presupuestaria de 86,7%, la cual puede catalogarse como positiva, con respecto al porcentaje institucional que fue de un 75%.

Las unidades tienen una ejecución presupuestaria superior al 85%, resaltándose la Unidad Coordinadora que obtuvo un 94,2% y la que presenta una cifra menor es la Unidad de

Servicios de Informática y Telemática, con un 85,4%, lo anterior se debe al nuevo contrato de alquiler de licencias Microsoft y la compra de los equipos que no ingresaron este año.

Al realizar una comparación con el año anterior, respecto a la ejecución presupuestaria, indicamos que para el 2018, se había logrado de un 87,3%, y para este año la ejecución presupuestaria bajó en un 0,6%, por las causas que se mencionan en el cuadro respectivo.

Cuadro 3.

Costa Rica, INA. Resultados de la Gestión.

Presupuesto de GTIC, según unidad por meta presupuestaria, y ejecución.

Diciembre del 2019.

(Cifra absolutas y porcentuales)

Unidad	Meta Presupuestaria	Total Presupuesto	Girado acumulado	% de ejecución
TOTAL:		5.003.938.069,63	4.337.747.235,40	86,7%
Coordinadora de la Gestión	2252	199.019.493,0	187385149,60	94,2%
Servicios de Informática y Telemática	2253	3.487.734.412,0	2979005642,60	85,4%
Oficina Administración Proyectos	2255	68.909.017,0	59292571,76	86,0%
Soporte a Servicios Tecnológicos	2254	278.526.694,6	242353149,63	87,0%
Servicios Virtuales	1152	969.748.453,0	869710721,81	89,7%
	2256			

Fuente: Unidad de Recursos Financieros, 2019.

Para el periodo en estudio, se analizan aquellas causas o situaciones que afectaron la ejecución presupuestaria proyectada. Para tales fines, se presenta a continuación las situaciones encontradas, así como las razones que les dieron origen.

Tabla 1. Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación (GTIC). Ejecución Presupuestaria anual del 2019.

Nº Nombre de la sub partida	Causa baja ejecución
Unidad de Servicios de Informática y Telemática	
110103 Alquiler de equipo de cómputo	La baja ejecución presupuestaria se debe a que el nuevo contrato del licenciamiento de programas Microsoft, no se logró finiquitar para el presente periodo presupuestario.
150105 Equipo de cómputo	La baja ejecución se debe a que en el proceso de formulación presupuestaria realizada el año pasado para el presente periodo, se le inyectó alrededor de ₡300.000.000,00 adicionales a fin de atender pendientes presupuestarios

N° Nombre de la sub partida	Causa baja ejecución
Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos	
159903 Bienes Intangibles	La baja ejecución se debe a que se había presupuestado la compra del programa nombrado NETSUPPORT, pero no se contaba con un estudio de mercado y de usabilidad en la institución para justificar la compra del mismo, por lo que este 2019 se procedió a realizar el estudio de usabilidad en los laboratorios de las diferentes regionales e iniciar con el estudio de mercado, por lo que no se realizó el trámite de compra este año.
150105 Equipo de cómputo	La baja ejecución presupuestaria se debe a que se realizaron los trámites de compra de los equipos, pero no ingresaron este año, según las contrataciones de las computadoras, el trámite fue apelado por lo que no se ejecutó la compra este año.
Unidad de Oficina Administración de Proyectos	
110499 Otros servicios gestión apoyo	La baja ejecución se debe a que se realiza modificación presupuestaria para re direccionar el presupuesto de la presente partida, con el objetivo de desarrollar un sistema para la administración de proyectos.
Unidad de Servicios Virtuales	
110405 Servicios informáticos	La baja ejecución se debe a que la solicitud tramite de ampliación página web fuera del tiempo estimado, se traslada para el periodo 2020.
150103 Equipo de comunicación	La baja ejecución se debe a que la compra de equipo de comunicación en trámite, la unidad de Compras indica que se trasladan al periodo 2020.
150199 Maquinaria, equipo y mobiliario diverso	La baja ejecución se debe a que los trámites de compra se trasladaron para el periodo 2020.
150104 Equipo y Mobiliario de Oficina	La baja ejecución se debe a que los trámites de compra se trasladan para el periodo 2020.

V. Conclusiones.

- De los 15 indicadores que le competen a la Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación; 14 se cumplieron en un 100% y 1 se cumplió parcialmente con un 86%, la Unidad de Servicios de Informática y Telemática, por lo que se considera a nivel de la gestión un desempeño satisfactorio
- La ejecución presupuestaria en esta Gestión para el 2019, fue un 86,7%. decreciendo en un 0,6%, respecto al año anterior. Las 5 unidades pertenecientes a la misma, tienen una ejecución presupuestaria superior al 85% lo que refleja a nivel de la gestión un desempeño positivo.

VI. Recomendaciones

1. Su ejecución presupuestaria aun cuando no es baja, se debe ser vigilantes en lo relacionado a contratos y demás aspectos que afecten un cumplimiento efectivo del presupuesto con respecto a la ejecución de los indicadores.

Responsables: Unidad Coordinadora de la GTIC

Plazo: Noviembre 2020.



5 de febrero del 2020
UPE-34-2020

Licenciado
Andrés Valenciano Yamuni
Presidencia Ejecutiva

Licenciada
Sofía Ramírez González
Gerencia General

Licenciado
Andrés Romero Rodríguez
Subgerencia Técnica

ASUNTO: REMISIÓN DEL INFORME A LA EVALUACIÓN AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL 2019 CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS DE COMUNICACIÓN

Estimable señor (a):

Para lo que corresponda, se adjunta el informe de:

- ✓ Evaluación al Plan Operativo Institucional Anual 2019 de la Gestión Tecnología de Información y Servicios de Comunicación.

Si ustedes consideran necesario que hagamos una presentación, favor indicarnos el día y la hora; con gusto procederemos conforme.

Cordialmente,

CARMEN ELENA BRENES CERDAS (FIRMA)
Firmado digitalmente por
CARMEN ELENA BRENES
CERDAS (FIRMA)
Fecha: 2020.02.05 09:58:54
-06'00'

Licda. Carmen Elena Brenes Cerdas
Unidad de Planificación y Evaluación

rmg

✉... Mba. Gustavo Ramírez de la Peña, Gestión Tecnología de Información y Servicios de Comunicación.

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN
PROCESO DE EVALUACIÓN Y ESTADÍSTICA

Evaluación
Plan Operativo Institucional Anual
Gestión Tecnologías de Información y
Comunicación
Año 2019

Diseñado por:

Edgar Zúñiga Soto

Febrero, 2020

Indice

Contenido	Pág
	.
I. Presentación.....	3
..	
II. Objetivos de la Evaluación.....	4
III. Opción Metodológica	5
IV. Análisis de Resultados	8
V. Conclusiones	23
VI. Recomendaciones	24

Presentación

El objetivo del estudio de evaluación de este plan se orienta a medir el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por las unidades de la institución, y su aporte al Plan Estratégico Institucional 2019-2022.

Esta evaluación obedece a requerimientos de la Contraloría General de la República, en sus diferentes lineamientos, como lo son Ley de Administración Financiera y el Presupuesto Público No. 8131, en su artículo 55 y los artículos 72 y 74 de su Reglamento, los cuales establecen a la institución la obligatoriedad de elaborar informes de gestión de resultados y rendición de cuentas.

El presente documento corresponde a uno de los más importantes, al tomar como objeto de estudio el Plan Operativo Institucional Anual 2019, conocido por sus siglas como POIA, dentro del documento se presentan una valoración del nivel de cumplimiento de las metas planificadas para el periodo 2019, se analizan los factores de éxito, puntos críticos y limitaciones encontradas durante el proceso de ejecución de la evaluación; que permitan definir las medidas correctivas que garanticen el éxito de las metas programadas, de cada gestión.

En este caso se muestran los resultados de la evaluación anual al POIA 2019 de la Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación (GTIC), donde se detecten las principales desviaciones y posibles alternativas para mejorar la gestión futura de cada programa, en esto radica el principal resultado a obtener con el ejercicio de la evaluación.

La gestión citada, la conforman 5 unidades:

- Unidad Coordinadora de GTIC
- Unidad de Servicio de Informática y Telemática (USIT)
- Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos (USST)
- Oficina Administración de Proyectos (OAP).
- Unidad de Servicios Virtuales (USEVI).

II. Objetivos de la evaluación.

2.1. Objetivo General:

Medir la eficacia de las unidades adscritas a la Gestión Tecnologías de la Información y Comunicación, en la ejecución del Plan Operativo Institucional Anual correspondiente al año 2019, 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.

2.2. Objetivos específicos:

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

2.2.2. 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.

III. Opción Metodológica

Esta evaluación tiene como fin identificar los resultados alcanzados en el año 2019, por esto, asume un carácter descriptivo, basándose en información en su mayoría de tipo cuantitativa. El ejercicio desarrollado consiste en realizar una comparación entre los indicadores y metas programadas y los resultados alcanzados con la ejecución de las actividades propias de cada unidad o centro de costo.

Las principales fuentes de información que se utilizaron para la obtención de insumos claves del estudio, se enumeran a continuación:

- Documento Plan Operativo Institucional Anual 2019.
- Documentación aportada por las diferentes unidades, a efectos de demostrar físicamente los productos alcanzados (evidencias).
- Información registrada por cada unidad, en el Sistema Estadístico Monitoreo de Servicios (SEMS), en el módulo diseñado para tales efectos. La información registrada por las unidades consiste en: datos relacionados con la producción física en cada indicador, limitaciones o factores de éxito según el desempeño alcanzado en las metas, listado de productos o servicios ejecutados en el año y sus evidencias, así como información sobre las causas de ejecución presupuestaria anual, con énfasis en aquellas partidas con nivel de ejecución inferior al 85%.
- Funcionarios claves de las unidades en estudio, generalmente el encargado o jefe de cada una de éstas, así como aquellos que se consideró necesario involucrar.

La persona evaluadora programó una reunión con cada unidad o dependencia donde se revisó las respuestas ofrecidas en el módulo de “Seguimiento a Planes” del SEMS y se procedió a la verificación de la documentación que respaldaba las afirmaciones o resultados enunciados.

Una vez recopilada la información, se procedió a su revisión y procesamiento, para efectos de la elaboración de cuadros, plantillas y el respectivo análisis de cumplimiento de metas.

Finalmente, se procedió con la elaboración del presente informe de resultados de la evaluación del POIA 2019.

A continuación se enuncian los principales aspectos que metodológicamente, orientaron el proceso de la evaluación:

a. Población de la evaluación

Todas aquellas unidades de la Gestión, a las cuales se les atribuye objetivos y metas en el Plan Operativo Institucional Anual 2019.

b. Fuentes de Información

La principal fuente de información la constituyó las personas funcionarias claves de las unidades en estudio, generalmente la persona encargada o jefatura de cada una de éstas, así como aquellos que se consideró necesario involucrar.

c. Variables de la Evaluación

- Grado de cumplimiento de las metas e indicadores de la Gestión basado en la revisión de las evidencias físicas.
- Causas que provocaron desviaciones significativas en los niveles de cumplimiento de las metas.
- Nivel de ejecución presupuestaria alcanzado y efectos en la consecución de las metas físicas.
- Principales resultados y logros alcanzados por cada unidad.

d. Instrumentos de recolección de datos

El principal instrumento de recolección de información lo representa el Módulo del SEMS, denominado “Seguimiento a planes institucionales”, en el cual cada unidad registró la información correspondiente a cada indicador. El periodo de registro de datos fue del 25 de NOVIEMBRE al 20 de diciembre del año 2019. Además se cuenta con el reporte de evidencias revisadas por la persona evaluadora, al momento de la visita a cada unidad.

e. Periodo de la evaluación: Año 2019.

f. Rangos para clasificar los resultados alcanzados en las metas:

Para la evaluación final o de cierre del periodo, la clasificación correspondiente sería la siguiente:

- Metas cumplidas: aquellas que alcanzaron porcentajes entre 90 al 125%.
- Metas parcialmente cumplidas: aquellas con porcentajes de cumplimiento ubicado en el rango de 50,0% al 90,0%.

- ✦ Metas incumplidas: son aquellas cuyos porcentajes de cumplimiento inferiores al 50,0%

Siempre es importante señalar si hubo indicadores con niveles de ejecución mayores al 125%, ya que la sobre ejecución es una discrepancia al igual que los incumplimientos.

IV. Análisis de resultados

Gestión Tecnologías de la Información y Comunicación

N° de unidades que la integran: 5

Porcentaje de ejecución presupuestaria: 71,1%

N° metas programadas: 15

N° metas cumplidas: 14

N° metas cumplidas parcialmente: 1

Principales productos o servicios ofrecidos en el año:

- ❑ Más de 7000 horas dedicadas a la mejora considerable en la disponibilidad de la plataforma tecnológica (sistemas de información, internet, correo electrónico entre otros).
- ❑ 332 casos cerrados de los estudios técnicos para la adquisición de recursos tecnológicos y 2321 solicitudes atendidas, al contar con el personal técnico para mantener los mejores recursos informáticos en los laboratorios de TI.
- ❑ 12 proyectos y 2 evaluaciones realizadas con la metodología de administración de proyectos.
- ❑ 18 SCFP convertidos a las modalidades no presencial y mixta.

Aportes al Plan Estratégico Institucional:

Productos o servicios PEI ofrecidos en el año:

N° indicadores en el PEI: 1

N° indicadores cumplidos: 1

- ❑ 7 proyectos con metodología de administración de proyectos, entre ellos:

Sistema de registro de indicadores ambientales, Microsoft Imagine Academy, Sistema de investigación de accidentes, Rediseño de la red de área local del INA en la sede central y Desarrollo del sitio oficial web del INA

Cumplimiento de objetivos definidos para el año:

A nivel general las cinco unidades que conforman la Gestión de Tecnologías de la Información, lograron porcentajes mayores al 90 % lo que deja ver que los objetivos operativos previstos para el año, se realizaron, entre ellos (la metodología para la administración de proyectos, la mayoría de casos atendidos para la agilización de proyectos, el apoyo que se les brinda tanto a docentes como a personal administrativo, el apoyo que recibe la plataforma virtual y bimodal del sector idiomas, así como lo relevante que ha significado la conversión de SCFP a las modalidades no presencial y mixta). Lo anterior permite ver que al cumplirse las metas, los indicadores también se realizan.

Cómo se podrá observar a continuación los resultados por indicador fueron los siguientes, para cada unidad adscrita, según el nivel de cumplimiento de metas e indicadores, año 2019.

**Unidad Coordinadora de la Gestión Tecnológicas
De la Información y Comunicación (GTIC)
Meta Presupuestaria: 2252.**

Indicador	Meta anual	Productos o Servicios realizados en el año	Fórmula de cálculo respecto a la meta anual	% de cumplimiento de la meta anual y clasificación
Porcentaje de cumplimiento de las iniciativas de proyectos del PETIC en el año	90%	7 proyectos con metodología de administración de proyectos	$7/8*100=87,5*100/90=97\%$	97% meta cumplida

A continuación se expondrán los resultados a nivel de cada indicador según POIA 2019.

Indicador N° 136. Porcentaje de cumplimiento de las iniciativas de proyectos del PETIC en el año

Durante este año se alcanzaron 7 proyectos con metodología de administración de proyectos, ellos son:

1. Sistema de registro de indicadores ambientales,
2. Microsoft Imagine ACADEMY,
3. Sistema de investigación de accidentes,
4. Rediseño de la red de área local del INA en la sede central,
5. Desarrollo del sitio oficial web del INA,
6. Clasificación de la información
7. Relanzamiento del módulo del SERVICE DESK.

Como factor de éxito, se menciona la aplicación de la metodología de administración de proyectos de TI relacionada y en función con el PMI, recurso humano requerido para su desarrollo y su contenido presupuestario.

Sin embargo lo anterior, se menciona la siguiente limitación:

Factor	Causas	Medidas correctivas
Se determinó ampliar el alcance del plan de trabajo de uno de los proyectos, dado que existen otros formularios que forman parte de la OAP, los cuales se requieren automatizar.	No se consideró desde un inicio automatizar la carta constitutiva, el plan de proyecto, el informe de cierre, por lo que se tiene contemplado su finalización para febrero 2020.	Actualizar el cronograma incluyendo las actividades necesarias para cumplir con el desarrollo de los nuevos requerimientos.

Unidad de Servicios de Informática y Telemática

Meta Presupuestaria: 2253

Indicador	Meta anual	Productos o Servicios realizados en el año	Fórmula de cálculo respecto a la meta anual	% de cumplimiento y clasificación
Porcentaje de casos atendidos para la agilización de procesos.	95%	697	$697/853*100=81,7*100/95=86\%$	86% meta parcialmente cumplida
Cantidad de horas disponibles de los servicios de tic, responsabilidad de la USIT.	8208	7919 horas dedicadas servicios TIC	$7919/8208*100=96,4\%$	96,4 % meta cumplida

A continuación se expondrán los resultados a nivel de cada meta asumida según POIA 2019.

Indicador N°	Indicador	Resultados alcanzados
139	Porcentaje de casos atendidos para la agilización de procesos.	Al mes de noviembre ingresaron 853 casos, de esos se atendieron 697 casos y están en estado pendiente 156 casos. Se da un seguimiento de los casos asignados por área y/o proceso (seguridad, proceso de operación de servicios, proceso de infraestructura tecnológica y proceso de administración de sistema institucional), por evento (cambio, incidente y llamadas de servicio), estados de los casos (registrado, atendido o asignado, atendiendo respuesta a situación especial).
140	Cantidad de horas disponibles de los servicios de TIC, responsabilidad de la USIT.	Se cuenta con una disponibilidad del servicio de 8208 horas. Servicios de la plataforma tecnológica monitoreados, tales como: acceso a la red (conectividad LAN Y WAN), funcionamiento de los sistemas de información institucional, correo electrónico institucional, acceso a internet y servicios complementarios y red inalámbrica entre otras.

Como factores de éxito de esta unidad para lograr los objetivos están:

- Se brinda seguimiento de los casos, lo cual permite ordenar y dar trazabilidad a las solicitudes de las personas usuarias, que permite una coordinación directa y constante entre los administradores de sistemas (ASI) y el personal del proceso de administración.

-Mejora considerable en la disponibilidad de la plataforma tecnológica (sistemas de información, internet, correo electrónico entre otros).

-Se realizaron cambios de equipos de comunicación y configuración de estos, a fin de mejorar la calidad del servicio.

Si bien es cierto el resultado fue positivo, la unidad menciona aspectos que se proponen mejorar, se detallan a continuación.

Factor	Causas	Medidas correctivas
No se puede generar el informe de casos asignados a la USIT.	Desde la actualización de la herramienta del service desk en el mes de setiembre del 2018 no se puede generar el informe (SCRIP).	Solicitud de informe (SCRIP) a la casa matriz, la información se obtiene actualmente con el análisis de diferentes gráficos (se realiza manualmente).
Sub ejecución presupuestaria.	Para el nuevo contrato de alquiler de licencias Microsoft se había definido, pero no se concretó la renovación y no fue factible realizar una ampliación al contrato actual	A nivel de continuidad de servicio se gestiona con el proveedor que venía brindando el servicio una extensión del contrato por 45 días adicionales.

**Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos
Meta Presupuestaria: 2254**

Indicador	Meta anual	Productos o Servicios realizados en el año	Fórmula de cálculo respecto a la meta anual	% de cumplimiento y clasificación
Cantidad de informes de seguimiento de cumplimiento de los lineamientos TI en los laboratorios de la red docente.	4	4 informes	$4/4*100=100\%$	100% meta cumplida
Porcentaje de estudios técnicos para la adquisición de recursos tecnológicos actualizados realizados.	100%	332 casos cerrados	$332/340*100=97,6\%$	98% meta cumplida
Porcentaje de solicitudes de servicios atendidas en la sede central.	100%	2321 solicitudes atendidas	$2321/2335*100=99,4\%$	100% meta cumplida

A continuación se expondrán los resultados a nivel de cada meta asumida según POIA 2019.

Indicador N°	Indicador	Resultados alcanzados
141	Cantidad de informes de seguimiento de cumplimiento de los lineamientos TI en los laboratorios de la red docente.	Por medio del personal docente del subsector de informática, destacados en las unidades regionales se efectúan las encuestas y reunión para conocer el estado de los recursos informáticos asignados a los laboratorios de toda la región, con lo anterior, garantizando una mejora continua de los recursos TI para la prestación de los servicios de capacitación y formación profesional se visitaron las regionales: Caribe -18 de junio, Chorotega - 4 de setiembre, Occidental - 18 de setiembre y regional Pacifico Central- 25 de setiembre.

Indicador N°	Indicador	Resultados alcanzados
142	Porcentaje de estudios técnicos para la adquisición de recursos tecnológicos actualizados realizados.	Todos los casos registrados en el service desk del 01 de enero al 27 de noviembre del 2019 se les ha dado seguimiento en sus diferentes etapas hasta su solución y cierre. como lo son : Aval técnico 74, Criterio técnico 57 Estudio técnico 28, Gestión de usuarios / especialistas en servicios 8, Revisión de cartel 23, elaboración de adquisiciones tecnológicas 114, Estudio de adquisiciones tecnológicas 1, Revisión de adquisiciones tecnológicas 27.
143	Porcentaje de solicitudes de servicios atendidas en la sede central.	Se recibieron del 01 de enero al 27 de noviembre del 2019 el total de 2335 casos, las solicitudes atendidas (casos cerrados) fueron 2321 casos, para un 99.40% por ciento de atención anual.

Como factores de éxito de esta unidad para lograr los objetivos están:

-Se cuenta con el personal técnico para mantener los mejores recursos informáticos en los laboratorios de TI, atendiendo de forma oportuna las demandas y oportunidades de mejora continua, externadas por el personal docente del sub sector de informática asignados a cada regional.

-Se cuenta con el personal técnico para atender los casos de acuerdo de niveles de servicios (SLA) durante todo el año, se cuenta con soporte a la herramienta service desk con la empresa el Orbe mediante contrato 43-2016.

Unidad de Oficina Administración de Proyectos
Meta Presupuestaria: 2255

Indicador	Meta anual	Productos o Servicios realizados en el año	Fórmula de cálculo respecto a la meta anual	% de cumplimiento y clasificación
Porcentaje de proyectos en ejecución con seguimiento conforme al plan de proyectos aprobado.	90%	12 proyectos	$12/13 * 100 = 92.3 * 100 / 90 = 103\%$	103% meta cumplida
Cantidad de evaluaciones de resultados de cumplimiento de la metodología de administración de proyectos.	2	2 evaluaciones	$2/2 * 100 = 100\%$	100% meta cumplida

A continuación se expondrán los resultados a nivel de cada meta asumida según POIA 2019.

Indicador N°	Indicador	Resultados alcanzados
137	Porcentaje de proyectos en ejecución con seguimiento conforme al plan de proyectos aprobado.	Seguimiento de proyectos y planes de trabajo de TIC, la cartera de proyectos tiene aprobados 6 planes de proyectos: contratación del desarrollo, hospedaje y administración del sistema de gestión de Junta Directiva , mantenimiento al sistema financiero contable , plataforma bajo modalidad virtual y bimodal subsector idiomas, Microsoft Imagine Academy, desarrollo del sitio oficial web INA , sistema de investigación institucional, el proyecto sistema nacional de empleo se encuentra en fase de planificación. La OAP cuenta con 3 planes de trabajo en ejecución: sistema de investigación de accidentes oficina de salud ocupacional, reestructuración interface de usuario service desk y actualización catálogo de servicio. Los planes de trabajo relanzamiento del módulo de service desk, clasificación de la información, sistema de registro de indicadores ambientales y los planes de trabajo relanzamiento del módulo de SERVICE DESK y clasificación de la información, sistema de registro de indicadores ambientales, ya fueron finalizados.
138	Cantidad de evaluaciones de resultados de cumplimiento de la metodología de administración de proyectos.	Informes de evaluación de resultados de cumplimiento de la metodología de administración de proyectos de TIC, del primer semestre y segundo del año en curso.

Como factores de éxito de esta unidad para lograr los objetivos están:

- Aplicación de la metodología de administración de proyectos de TI (documento en el sistema de calidad).
- Recurso humano necesario para el seguimiento de los proyectos y planes de trabajo.
- Evaluación de la metodología de administración de proyectos de TIC.
- Se realiza el proceso de análisis de información de los proyectos según lo establece la metodología publicada en el sistema de gestión de la calidad.

Unidad de Servicios Virtuales
Meta Presupuestaria: 2256 y 1152

Indicador	Meta anual	Productos o Servicios realizados en el año	Fórmula de cálculo respecto a la meta anual	% de cumplimiento de la meta anual y clasificación
Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal docente en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados.	100%	87 solicitudes al personal docente	$87/87*100=100\%$	100 meta cumplida
Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal administrativo en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados.	100%	84 solicitudes al personal administrativo	$84/84*100=100\%$	100 meta cumplida
Porcentaje de SCFP convertidos a las modalidades no presencial y mixta.	100%	18 SCFP convertidos	$18/18*100=100\%$	100 meta cumplida
Porcentaje de diseños gráficos, multimedia y desarrollo web y otros recursos tecnológicos realizados.	100%	16 solicitudes	$16/16*100=100\%$	100 meta cumplida
Porcentaje de producción de recursos audiovisuales para SCFP y de apoyo en otros servicios tecnológicos.	100%	117 solicitudes productos audiovisuales	$117/117*100=100\%$	100 meta cumplida
Porcentaje de atención de solicitudes de soporte de las plataformas tecnológicas para SCFP.	100%	3463 solicitudes de soporte	$3463/3463*100=100\%$	100 meta cumplida
Porcentaje de atención de solicitudes de soporte a servicios web y plataformas tecnológicas administradas por la USEVI.	100%	181 solicitudes	$181/181*100=100\%$	100 meta cumplida

A continuación se expondrán los resultados a nivel de cada meta asumida según POIA 2019.

Indicador N°	Indicador	Resultados alcanzados
144	Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal docente en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados.	Se han atendido un total de 797 personas (87 solicitudes), siendo las capacitadas en temas de versiones de office 2016 (Word, Excel y POWER Point), por medio de la plataforma MICROSOFT IMAGINE ACADEMY, lo que potenciaría una currícula virtual actualizada con las necesidades del mercado.
145	Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal administrativo en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados.	Se han atendido un total de 1813 personas (84 solicitudes) durante el 2019, mediante servicios de formación y capacitación al personal administrativo en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos.
146	Porcentaje de SCFP convertidos a las modalidades no presencial y mixta.	El indicador se refiere a la cantidad de SCFP convertidos a las modalidades no presencial y mixta para el periodo 2019 se están desarrollando 18 proyectos virtuales con 72 etapas proyectadas. al día de hoy, se han entregado 18 cursos virtuales y finalizado 72 etapas, con un avance del 100%, de núcleos y unidades como; Comercio y Servicios, Industria Alimentaria, Náutico Pesquero, Unidad de Recursos Humanos, SECODI y de la USEVI mediante cursos de autoaprendizaje.
147	Porcentaje de diseños gráficos, multimedia y desarrollo web y otros recursos tecnológicos realizados.	16 productos, entre diseños gráficos, multimedia, desarrollo web, guías digitales y otros recursos tecnológicos: 1) guía digital "inscripción en línea"2) guía digital "manejo de limpieza y desinfección de las plantas de procesamiento de lácteos", 3) guía digital "permiso de funcionamiento ante el ministerio de salud", 4) guía digital "manipulación de alimentos", 5) guía digital "vigilancia estratégica", 6) guía digital "ABC educación financiera", 7) guía digital "reducción del plástico de un solo uso", 8) actualización "servicio al cliente", 9) actualización "formación de formadores", 10) actualización "plan de limpieza y desinfección basado en 5s", 11) actualización "directrices para la gestión integral de residuos sólidos"12) diseño web interface de sistemas de información GTIC, 13) integración cuentas de office 365 -centro virtual, 14) actualización "género en la formación profesional", 15) actualización "buenas prácticas de manufactura", 16) actualización "empleo de tecnologías de la información y comunicaciones"
148	Porcentaje de producción de recursos	La cantidad de solicitudes de producción audiovisual (revista Innovas, Mundo 4.0, puerta al conocimiento y audiovisuales instruccionales) durante el 2019 se realizaron 117.

Indicador N°	Indicador	Resultados alcanzados
	audiovisuales para SCFP y de apoyo en otros servicios tecnológicos.	
149	Porcentaje de atención de solicitudes de soporte a servicios web y plataformas tecnológicas administradas por la USEVI.	La cantidad de solicitudes atendidas de soporte WEB y plataformas tecnológicas administradas por la USEVI durante el 2019 han sido un total de 181.
150	Porcentaje de atención de solicitudes de soporte de las plataformas tecnológicas para SCFP.	La cantidad de solicitudes de soporte realizados de las plataformas tecnológicas para SCFP durante el 2019 fueron atendidas un total de 3.463 solicitudes, estas solicitudes incluyen creación de grupos y aulas virtuales, creación de usuarios, administración de cuentas, inconvenientes de ingreso, entre otros casos.

Como factores de éxito de esta unidad para lograr los objetivos están:

-El equipo de trabajo capacitado; el equipo cuenta con capacitación profesional apropiada, además se cuenta con conociendo técnico de la capacitaciones.

-Conocimiento de los beneficios de las plataformas y herramientas tecnológicas pudiéndolas adaptar tanto al personal administrativo como personal docente en modalidad presencial y virtual.

-Calendarización de las capacitaciones; este factor de éxito es determinante y existe un tiempo límite para atender una solicitud de capacitación, y se coordina con la jefatura y persona interesada.

-Ordinación del equipo, que también desarrolla capacitaciones internas que posteriormente se coordinan con desarrollo de recursos humanos.

-Un factor de éxito determinante es que existe un tiempo límite para atender una solicitud de capacitación, y se coordina con la jefatura y persona interesada.

-Movilidad de los capacitadores; también se da la posibilidad de que la persona encargada de la capacitación pueda desplazarse hasta el centro de formación o las capacitaciones se realizan en la USEVI, porque se dispone de una sala para capacitaciones.

Acceso al estudio de grabación del CENETUR. Esto permite contar con un proceso establecido para la creación de productos gráficos, multimedia, desarrollo web y otros cursos tecnológicos, las actividades están planificadas y se cuenta con cronogramas de trabajo, este proceso se encuentra en calidad.

-La USEVI ha invertido en adquirir nuevos equipos que facilitan las labores de producción audiovisual así como contar con un estudio en la USEVI.

-Las solicitudes de soporte son administradas desde el sistema service desk por lo tanto la solicitud se dirige de forma automática a la persona indicada de atenderla., la solicitud tiene un límite de tiempo para ser atendida, existe una persona dedicada a las solicitud y una persona suplente en caso de no ser posible ser atendida, la jefatura realiza un seguimiento de las solicitudes pendientes vía sistema igualmente.

Resumen de los resultados alcanzados por la Gestión Tecnologías de la Información y Comunicación

Se consideró provechoso, utilizar un resumen y poder visualizar el nivel de cumplimiento general de las metas diseñadas para el año, y se calculó un promedio de ejecución física (de metas), siendo la fórmula aplicada la siguiente:

$$\text{Promedio de la ejecución física} = \frac{\sum \text{Porcentajes de cada meta}}{\text{Número de metas de la unidad}}$$

Lo antepuesto implica que las metas tienen el mismo peso. La fórmula del promedio de Ejecución física, se utilizó con los datos obtenidos de la ejecución de las unidades adscritas a GTIC, los cuales se especifican en el siguiente cuadro:

Cuadro 1.

Costa Rica, INA: Resultados de la Gestión.

Nivel de cumplimiento general de las metas POIA de la Gestión,

Según unidad adscrita. Diciembre 2019.

(Cifras porcentuales)

Cumplimiento promedio:	Absoluto	Promedio de ejecución física
TOTAL	15	97,5
Coordinadora de la Gestión	1	97,0
Servicios de Informática y Telemática	2	91,2
Oficina Administración Proyectos	2	100,0
Soporte a Servicios Tecnológicos	3	99,3
Servicios Virtuales	7	100,0

1/: Se consideró el 100%, como ejecución física máxima

Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo realizado en diciembre 2019.

Con respecto a los resultados alcanzados en el cuadro anterior, se puede mencionar que el desempeño de la ejecución Física de la GTIC ha sido efectivo, obteniendo un cumplimiento promedio del 97,5%. Con porcentajes mayores al 90% en sus 5 unidades.

Cuadro resumen de los resultados totales para la Gestión, según unidad por nivel de cumplimiento de las metas.

Cuadro 2.

Costa Rica, INA: Resultados Gestión.

Nivel de cumplimiento de los indicadores POIA de la gestión, según unidad adscrita. Diciembre 2019.

Unidad	Total	Cumplidas	Parcialmente Cumplidas
TOTAL:	15	14	1
Coordinadora de la Gestión	1	1	0
Servicios de Informática y Telemática	2	1	1
Oficina Administración Proyectos	2	2	0
Soporte a Servicios Tecnológicos	3	3	0
Servicios Virtuales	7	7	0

El nivel de desempeño de las unidades, se puede describir de positivo, ya que de cinco unidades que lo conforman incluyendo a la Unidad Coordinadora, 4 unidades cumplieron sus metas planificadas totalmente, solo la Unidad de Servicios de Informática y Telemática de las 2 metas programadas, una se cumplió y la otra parcialmente (la que se refiere a que no se puede generar el informe de casos asignados a la USIT).

4.2. Ejecución presupuestaria de las unidades adscritas a la Gestión

Se presentan los datos del porcentaje global de ejecución, relación entre presupuesto y ejecución física.

Como segmento importante que las unidades analizan del desempeño de su gestión anual está relacionada con la ejecución de sus recursos financieros, especialmente para ver si guardan relación con la ejecución física.

Las cifras del cuadro siguiente, reflejan una ejecución presupuestaria de 86,7%, la cual puede catalogarse como positiva, con respecto al porcentaje institucional que fue de un 75%.

Las unidades tienen una ejecución presupuestaria superior al 85%, resaltándose la Unidad Coordinadora que obtuvo un 94,2% y la que presenta una cifra menor es la Unidad de

Servicios de Informática y Telemática, con un 85,4%, lo anterior se debe al nuevo contrato de alquiler de licencias Microsoft y la compra de los equipos que no ingresaron este año.

Al realizar una comparación con el año anterior, respecto a la ejecución presupuestaria, indicamos que para el 2018, se había logrado de un 87,3%, y para este año la ejecución presupuestaria bajó en un 0,6%, por las causas que se mencionan en el cuadro respectivo.

Cuadro 3.

Costa Rica, INA. Resultados de la Gestión.

Presupuesto de GTIC, según unidad por meta presupuestaria, y ejecución.

Diciembre del 2019.

(Cifra absolutas y porcentuales)

Unidad	Meta Presupuestaria	Total Presupuesto	Girado acumulado	% de ejecución
TOTAL:		5.003.938.069,63	4.337.747.235,40	86,7%
Coordinadora de la Gestión	2252	199.019.493,0	187385149,60	94,2%
Servicios de Informática y Telemática	2253	3.487.734.412,0	2979005642,60	85,4%
Oficina Administración Proyectos	2255	68.909.017,0	59292571,76	86,0%
Soporte a Servicios Tecnológicos	2254	278.526.694,6	242353149,63	87,0%
Servicios Virtuales	1152	969.748.453,0	869710721,81	89,7%
	2256			

Fuente: Unidad de Recursos Financieros, 2019.

Para el periodo en estudio, se analizan aquellas causas o situaciones que afectaron la ejecución presupuestaria proyectada. Para tales fines, se presenta a continuación las situaciones encontradas, así como las razones que les dieron origen.

Tabla 1. Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación (GTIC). Ejecución Presupuestaria anual del 2019.

Nº Nombre de la sub partida	Causa baja ejecución
Unidad de Servicios de Informática y Telemática	
110103 Alquiler de equipo de cómputo	La baja ejecución presupuestaria se debe a que el nuevo contrato del licenciamiento de programas Microsoft, no se logró finiquitar para el presente periodo presupuestario.
150105 Equipo de cómputo	La baja ejecución se debe a que en el proceso de formulación presupuestaria realizada el año pasado para el presente periodo, se le inyectó alrededor de ₡300.000.000,00 adicionales a fin de atender pendientes presupuestarios

N° Nombre de la sub partida	Causa baja ejecución
Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos	
159903 Bienes Intangibles	La baja ejecución se debe a que se había presupuestado la compra del programa nombrado NETSUPPORT, pero no se contaba con un estudio de mercado y de usabilidad en la institución para justificar la compra del mismo, por lo que este 2019 se procedió a realizar el estudio de usabilidad en los laboratorios de las diferentes regionales e iniciar con el estudio de mercado, por lo que no se realizó el trámite de compra este año.
150105 Equipo de cómputo	La baja ejecución presupuestaria se debe a que se realizaron los trámites de compra de los equipos, pero no ingresaron este año, según las contrataciones de las computadoras, el trámite fue apelado por lo que no se ejecutó la compra este año.
Unidad de Oficina Administración de Proyectos	
110499 Otros servicios gestión apoyo	La baja ejecución se debe a que se realiza modificación presupuestaria para re direccionar el presupuesto de la presente partida, con el objetivo de desarrollar un sistema para la administración de proyectos.
Unidad de Servicios Virtuales	
110405 Servicios informáticos	La baja ejecución se debe a que la solicitud tramite de ampliación página web fuera del tiempo estimado, se traslada para el periodo 2020.
150103 Equipo de comunicación	La baja ejecución se debe a que la compra de equipo de comunicación en trámite, la unidad de Compras indica que se trasladan al periodo 2020.
150199 Maquinaria, equipo y mobiliario diverso	La baja ejecución se debe a que los trámites de compra se trasladaron para el periodo 2020.
150104 Equipo y Mobiliario de Oficina	La baja ejecución se debe a que los trámites de compra se trasladan para el periodo 2020.

V. Conclusiones.

- De los 15 indicadores que le competen a la Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación; 14 se cumplieron en un 100% y 1 se cumplió parcialmente con un 86%, la Unidad de Servicios de Informática y Telemática, por lo que se considera a nivel de la gestión un desempeño satisfactorio
- La ejecución presupuestaria en esta Gestión para el 2019, fue un 86,7%. decreciendo en un 0,6%, respecto al año anterior. Las 5 unidades pertenecientes a la misma, tienen una ejecución presupuestaria superior al 85% lo que refleja a nivel de la gestión un desempeño positivo.

VI. Recomendaciones

1. Su ejecución presupuestaria aun cuando no es baja, se debe ser vigilantes en lo relacionado a contratos y demás aspectos que afecten un cumplimiento efectivo del presupuesto con respecto a la ejecución de los indicadores.

Responsables: Unidad Coordinadora de la GTIC

Plazo: Noviembre 2020.