



**Instituto
Nacional de
Aprendizaje**

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

**Evaluación
Plan Operativo Institucional Anual
Gestión de Tecnología de la Información y
Servicios de Comunicación
Año 2020**

Elaborado por:

Andrea Salazar Jiménez

Indice

Contenido	Pág.
I. Presentación.....	3
II. Objetivos de la Evaluación.....	4
III. Opción Metodológica	5
IV. Resultados alcanzados por la Gestión.....	8
V. Conclusiones	41
VI. Recomendaciones	42

I. Presentación

Para proceder a evaluar los resultados anuales alcanzados por las diferentes unidades que integran la institución, de acuerdo con los compromisos asumidos en el Plan Operativo Institucional Anual (POIA); se han planificado una serie de actividades con el propósito de obtener insumos necesarios para atender los requerimientos de información y a su vez confeccionar el informe correspondiente al período evaluado.

La finalidad de la presente evaluación consiste en analizar el trabajo realizado por la Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación durante el año 2020, en la ejecución del POIA y su respectivo presupuesto. El ejercicio ha realizado consistió en valorar el nivel de cumplimiento de las metas programadas por las unidades adscritas a dicha gestión para el año en curso. Con esto se da, respuesta a los lineamientos establecidos en la Ley No. 8131 de Administración Financiera y de Presupuestos Públicos y los incisos c.1) y c.2) del Reglamento de esta Ley, implantando a la institución la obligatoriedad de elaborar informes de gestión de resultados y rendición de cuentas.

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 2020, 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

El proceso realizado para evaluar el cumplimiento de las metas físicas incluidas en el POIA, se fundamentó en una comparación de los valores meta programados; contra lo realizado durante el segundo semestre del año evaluado. De igual manera se evaluó la ejecución presupuestaria, contra el presupuesto asignado; llevando a cabo el cumplimiento de cada meta presupuestaria.

Se incluyó además un análisis de los factores que provocaron desviaciones en la programación, con el fin de enfocar mejor las causas y consecuencias enunciadas por las personas funcionarias de las unidades consultadas.

La información se procesó mediante el análisis de las respuestas ofrecidas a las interrogantes, incluidas en la aplicación diseñada en el SEMS 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.

Se incluyeron cuadros y plantillas para clasificar los indicadores y sus metas según condición alcanzada. Igualmente se realizó con los datos del comportamiento de las “metas presupuestarias”, nivel mínimo con el cual el SIF vincula el POIA con el presupuesto. Se resumió los principales eventos indicados por las unidades y que incidieron en el gasto anual.

Aunado al registro de información en el SEMS, cada persona evaluadora coordinó mediante TEAMS con las personas responsables del POIA en cada unidad realizando así la respectiva evaluación de manera virtual. En la cual se revisaron los datos registrados por la unidad, se dan oportunidades de mejora, y además se verificaron los productos y servicios ofrecidos y que responden a los indicadores y metas planteadas, así como las evidencias que dispone la unidad, para mostrar la veracidad de los resultados alcanzados en el año.

Con los datos e información incluidos por las unidades que conforman la Gestión, en la aplicación diseñada en el SEMS, se revisó, resumió y confeccionó los cuadros y plantillas para clasificar los indicadores y sus metas según condición alcanzada. Igualmente se procedió con los datos del comportamiento de la ejecución presupuestaria. Lo anterior con el fin de confeccionar el informe alcanzado.

Los resultados del POIA, se incluyeron en el Sistema de Presupuestos Públicos (SIPP) de la Contraloría General de la República en el plazo estipulado por este ente, pero no se remite el documento. Siendo el informe de uso exclusivo de la institución.

El informe final debe publicarse en la página web de la institución, como parte del compromiso de Transparencia en el uso de los recursos que se administran.

3.1 Fuentes de Información.

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

- Documento “Plan Operativo Institucional Anual 2019”.
- Cada una de las unidades, con indicadores, metas y presupuesto asignados en el POIA 2020.
- Evidencias documentales o digitales presentadas por cada unidad evaluada de la GTIC.
- Información registrada en la aplicación de seguimiento a planes ubicada en el SEMS, por cada unidad evaluada.
- Información de la ejecución presupuestaria al último corte realizado y facilitado por la Unidad de Recursos Financieros a cada una de las unidades.

3.2 Instrumentos de recolección de la información.

Para efectos de recopilación de la información requerida en el análisis, se trabajó utilizando el módulo de “Seguimiento a planes” diseñado en el Sistema Estadístico y de Monitoreo de Servicios (SEMS). Herramienta que permite el ingreso de la información a la plataforma digital, según los rangos establecidos.

Al compilar los datos por cada unidad, se ingresaron a la Aplicación POIA-SEMS, correspondiente a la II evaluación semestral. Posteriormente se realizó una reunión virtual, integrada por la persona evaluadora del Proceso de Evaluación y Estadísticas, así como la o las personas encargadas de cada unidad, responsables de la digitación y aprobación de los datos en el SEMS. En dicha reunión se revisó en conjunto la información ingresada a la aplicación POIA-SEMS, así como la aprobación respectiva. Además, se analizaron las evidencias del desempeño de cada indicador (documentales y digitales) 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, factores que afectaron el cumplimiento de las metas estipuladas para el año y las respectivas evidencias.

3.3 Procesamiento de datos y elaboración del informe.

Al obtener la información solicitada en el SEMS, se procedió a su procesamiento y análisis y con base en estas dos actividades se elabora el informe de resultados obtenidos, que consiste en la comparación entre lo programado y lo realizado, identificando así el estado de cada meta y su nivel de logro respecto a lo programado.

3.4 Variables del Estudio

- Nivel de cumplimiento de los indicadores, metas y el monto de ejecución presupuestaria para cada meta presupuestaria, de las unidades adscritas a cada Gestión.
- Factores que inciden en la ejecución física y presupuestaria en este semestre evaluado.

3.5 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. Resultados obtenidos por la Gestión Tecnologías de la Información y Comunicación

Gestión: Gestión Tecnologías de la Información y Comunicación

N° de unidades que la integran: 5

Porcentaje de ejecución presupuestaria: 71%

N° metas programadas: 14

N° metas cumplidas: 13

N° metas no cumplidas: 1

Principales productos o servicios ofrecidos en el año:

- Servicios de la Plataforma Tecnológica monitoreados.
- Funcionamiento de los Sistemas de Información Institucional, Correo Electrónico Institucional.
- Acceso a Internet y Servicios Complementarios y Red Inalámbrica.
- Solicitudes de servicio de atendidas en un 100%.
- 16 proyectos virtuales desarrollados, con 57 etapas proyectadas.
- Implementación mejoras en la red inalámbrica.
- Desarrollo de 264 productos; diseños gráficos, multimedia, desarrollo web y otros recursos tecnológicos.
- Actualización de servicios de capacitación y formación profesional: 21 SCFP. Guías digitales: 16.
- 18 de proyectos en ejecución con seguimiento.
- 38 Estudios técnicos.

Aportes al Plan Estratégico Institucional:

N° indicadores en el PEI: 1

N° indicadores no cumplidos: 1

Productos o servicios PEI ofrecidos en el año:

- Implementación mejoras en la red inalámbrica.
- Sistema de gestión de Junta Directiva.

Cumplimiento de objetivos definidos para el año:

A grandes rasgos se puede afirmar, que la GTIC logró cumplir con los objetivos operativos previstos para el año 2020. Puesto que, de un total de 14 metas, 13 de ellas fueron cumplidas en un 100%. A excepción de 1, debido a que al realizarse la evaluación POIA, el indicar 136, correspondiente a la Unidad Coordinadora no se veía reflejado el 86.06% de ejecución real de la gestión.

A continuación, se detallan los resultados por indicador correspondientes a cada unidad adscrita, según el nivel de cumplimiento de metas e indicadores, año 2020.

**Unidad Coordinadora:
Nivel de cumplimiento de metas e indicadores. Año 2020**

N° y nombre del Indicador	Meta anual	Productos o Servicios realizados	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
136 Porcentaje de cumplimiento de las iniciativas de los proyectos de tecnologías de la información y comunicación	90%	2 proyectos con metodología de administración de proyectos	$2 / 8 \times 100 / 90$	28 Meta incumplida

Indicador 136.

Porcentaje de cumplimiento de las iniciativas de los proyectos de tecnologías de la información y comunicación.

La meta del indicador de la gestión, estaba definida para cumplirse en el segundo semestre del año 2020, sin embargo, por circunstancias especiales presentadas durante ese período, producto de la dinámica institucional y la pandemia del COVID 19, incluyeron proyectos que no estaban contemplados para realizarse ese año. Provocando la modificación del cronograma de ejecución de algunos de proyectos que se tenían previstos finalizar para el 2020. Se mencionan los siguientes: Sistema de Apoyo a la Toma de Decisiones en Microsoft Power BI, Sistema de Inspección y Cobros, Plataforma web inocuidad, Actualización del Sistema de Gestión de Seguridad, Graficación de reportes PBI, Sistema Asesoría Legal.

Es así que durante el segundo semestre, se observa un cambio en el porcentaje de avance en algunos de los proyectos con relación al periodo anterior, razón por la cual, varios de éstos se encuentran aún en ejecución. Contemplándose no sólo proyectos de desarrollo de sistemas, sino también, con relación a infraestructura, base de datos, monitoreo, seguridad informática, soporte y atención virtual o de servicios para virtualización de los servicios de capacitación que brinda la institución.

Se indicó, además, que a la fecha de corte de la inclusión de los datos del POIA en el sistema SEAMS (16 de diciembre 2020), tenían proyectos próximos a finalizar, algunos de éstos durante los primeros meses del año 2021.

Dentro de los productos, se destacan 2 proyectos finalizados.

Sistema de Gestión de Junta Directiva.

Unidad solicitante: Junta Directiva

Objetivo: desarrollar e implementar un sistema de gestión de junta directiva automatizado, a la medida, en ambiente web, moderno, eficiente, robusto, con un alto grado de usabilidad, interactivo y amigable para disminuir tiempos de respuesta en el desarrollo de funciones de las personas funcionarias de junta directiva y brindar información oportuna a los usuarios.

Evidencias.

- Expediente de proyectos OAP-STJD-02-2016, ubicado en la Oficina de Administración de Proyectos (OAP) y en la carpeta Tramal de la OAP.

Implementación mejoras en la red inalámbrica.

Unidad solicitante: GTIC.

Objetivo: realizar la ampliación de la plataforma tecnológica de las diferentes sedes del INA en cuanto a red inalámbrica, con el propósito de brindar este servicio a la totalidad de la población de la institución; a nivel nacional (docentes, estudiantes y funcionarios administrativos), en las áreas comunes (sodas, plazoletas, bibliotecas, auditorios, gimnasio).

Evidencias.

- Expediente de proyectos OAP-GTIC-PL-01-2019 el cual se encuentra ubicado en la Unidad Oficina de Administración de Proyectos (OAP) y en la carpeta Tramal de la OAP.

Limitaciones.

Factor	Causas	Medidas correctivas
<p>Los proyectos son determinados por requerimientos definidos por las personas usuarias institucionales solicitantes, que definen necesidades que se traducen en tiempos de atención. Cuyo lapso es documentado y determinado por las estimaciones de esfuerzo y tiempo, en el momento de la pandemia, nacieron proyectos nuevos que le permitieron a la institución, seguir trabajando y cumplir con necesidades, tanto del usuario interno, como externo, debiendo mover el recurso humano técnico hacia estas nuevas necesidades, los cuales por la dinámica institucional, no se encuentran inventariados y por defecto, no serían medibles pero sí considerados como un producto terminado en sus diferentes áreas, infraestructura, seguridad, sistemas, monitoreo, proyectos y soporte.</p>	<p>La totalidad de las necesidades para el desarrollo de los sistemas de información son definidos y escalados por parte de los usuarios interesados, cuyas solicitudes modifican tiempos y proyecciones, debiéndose ajustar los cronogramas y tiempos de los proyectos.</p> <p>Ejecutar las actualizaciones de los cronogramas relacionados a los proyectos que ameriten, y ser vigilante del seguimiento y cumplimiento de los plazos de las actividades relacionadas a cada proyecto a considerar.</p>	<p>Ejecutar las actualizaciones de los cronogramas relacionados a los proyectos que ameriten, y ser vigilante del seguimiento y cumplimiento de los plazos de las actividades relacionadas a cada proyecto a considerar.</p>

**Unidad Informática y Telemática:
Nivel de cumplimiento de metas e indicadores. Año 2020**

N° y nombre del Indicador	Meta anual	Productos o Servicios realizados	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
139 Porcentaje de casos atendidos para la agilización de procesos	95%	2022 Casos atendidos	$2022 / 2110 \times 100 / 95 \times 100$	101 Meta cumplida
140 Cantidad de horas disponibles de los servicios de TIC, responsabilidad de la USIT	8208	7524 horas disponibles de los servicios de TIC	$7524 / 8208 \times 100$	91,66 Meta cumplida

La USIT realizó el corte a noviembre del 2020, por lo que a la fecha de la evaluación POIA (16/12/2020) un 4,17% aproximadamente de casos, se encontraban en proceso o estaban por asignarse.

Se realizó el seguimiento al reporte de la cantidad de registrados responsabilidad de esta dependencia, y el total de los casos atendidos. Hacen hincapié en que algunas de las solicitudes ingresadas, por la complejidad requieren más tiempo para ser implementadas en su totalidad, reflejado así en los tiempos de atención de los meses de diciembre 2020 y enero 2021, así como el porcentaje de atención de caso.

Indicador 139.

Porcentaje de casos atendidos para la agilización de procesos.

Al 31 de octubre se ingresaron 2110 casos, de esos se atendieron 2022 casos y están en estado pendiente 88 casos (para un porcentaje de cumplimiento es de 95.83%).

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 institucionales), por evento (cambio, incidente y llamadas de servicio), estados de los casos (registrado, atendido o asignado, atendiendo respuesta a situación especial, atendiendo otras solicitudes, solucionado y/o cerrado), estados de incidentes entre otros.

Evidencias.

Las evidencias correspondientes se detallan a continuación:

- Informe de casos asignados a la USIT noviembre del 2020, ubicado en el Sistema y control de correspondencia, ubicado en el SCC y archivo físico; así como, los reportes del Service Desk.

Factores de éxito.

Se brinda seguimiento de los casos, permitiendo ordenar y dar trazabilidad a las solicitudes de las personas usuarias, logrando una coordinación directa y constante entre los administradores de sistemas (ASI) y el personal del proceso de administración y desarrollo de sistemas (PADSI).

Limitaciones.

Factor	Causas	Medidas correctivas
El informe de casos asignados a la USIT se genera de forma manual.	Desde la actualización de la herramienta del Service Desk en el mes de setiembre del 2018 no se puede generar el informe (SCRIP / de forma automática).	Solicitud de informe (SCRIP) a la casa matriz. La información se obtiene actualmente con el análisis de diferentes gráficos (se realiza manualmente por parte de los compañeros del POS).

Indicador 140.

Disponibilidad de los servicios de TIC responsabilidad de la USIT.

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.

Evidencias.

- Informe de eventos ocurridos en los Servicios de TIC y Cumplimiento de objetivo de calidad de la GTIC. (**Prestar Servicios de TIC continuos a toda la Institución, alcanzando la meta de al menos un 95% del tiempo los servicios de TIC en línea.**); el cual se ve reflejado en 8208 horas disponibles de servicio anual. Ubicado en el Sistema de control de correspondencia (SCC).

Factores de éxito.

Mejora considerable la disponibilidad de la plataforma tecnológica (sistemas de información, internet, correo electrónico entre otros), respecto al primer semestre del año pasado.

Seguimiento y coordinación constante con los diferentes contratistas según se requiera (mediante los administradores de contratos y/o encargado de proceso / jefatura de la USIT según se considere pertinente).

Con la contratación de gestión unificada de amenazas según licitación abreviada 2020LA-000004-0002100001, se refuerza el acceso por medio de la plataforma de forma remota (teletrabajo).

Limitaciones.

Factor	Causas	Medidas correctivas
Sub ejecución presupuestaria.	Factores externos a esta Unidad (atrasos ruta crítica) influyen en el proceso de compra. Empresas no facturan mensualmente (lo realizan por periodos más amplios que van de tres a seis meses).	Agilizar trámites administrativos (UCI-PA). Agilización del proceso de facturación mensualmente por parte de los proveedores.

**Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos:
Nivel de cumplimiento de metas e indicadores. Año 2020**

N° y nombre del Indicador	Meta anual	Productos o Servicios realizados	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
141 Cantidad de informes de seguimiento de cumplimiento de los lineamientos TI en los laboratorios de la red docente.	2	2 estudios	$2 / 2 \times 100$	100 Meta cumplida
142 Porcentaje de estudios técnicos para la adquisición de recursos tecnológicos actualizados realizados.	100%	38 estudios técnicos	$38 / 38 \times 100$	100 Meta cumplida
143 Porcentaje de solicitudes de servicios atendidas en la sede central.	100%	2353 solicitudes atendidas	$2353 / 2353 \times 100$	100 Meta cumplida

Indicador 141.

Cantidad de informes de seguimiento de cumplimiento de los lineamientos TI en los laboratorios de la red docente.

Para el segundo semestre de 2020, se finalizó el periodo con un inventario de 81 laboratorios de las Unidades Regionales: Brunca, Huetar Caribe, Cartago, Heredia, Huetar Norte, Oriental y Pacífico Central. Cumpliéndose la meta. Se emite oficio USST-76-2020 indicando el inventario a GTIC.

Con el levantamiento de todos los laboratorios TI en las regionales y estableciendo nuevos lineamientos para llevarlos a cabo, se solicitó a las regionales brindar adelantos programados con fecha de entrega de dichos inventarios, en un periodo de seis meses, validándose así los datos por parte de esta unidad, mediante el oficio USST-63-2020.

Factores de éxito.

Debido a la pandemia se modificó la forma en la cual se llevaban a cabo los inventarios de laboratorios y se implementó un acompañamiento con los ARIS regionales para realizar los inventarios de los laboratorios TI del INA, logrando superar la cantidad establecida de dichos inventarios, gracias al apoyo de los ARIS regionales y la disposición de los directores regionales y trabajo en equipo del personal de Soporte Técnico.

Se contó con los inventarios de las siguientes Unidades Regionales: Brunca, Caribe, Cartago, Heredia, Huetar Norte, Oriental y Pacifico Central.

Indicador 142.

Porcentaje de estudios técnicos para la adquisición de recursos tecnológicos actualizados realizados.

Se realizaron un total de 38 estudios técnicos solicitados, cada uno respaldado por un oficio que es enviado a la proveeduría interesada o se coloca en SICOP. No hubo aumento en la cantidad de estudios debido a las instrucciones gerenciales sobre recorte de gastos institucionales.

Los estudios técnicos realizados son los que a continuación se citan:

1. 2019I-000006-0002100001	Correspondiente a servicio de alquiler de licencias Microsoft bajo el esquema de Microsoft Enrollment for Education Solutions.
2. 2019LN-000006-0002100001	Servicio de alquiler Microsoft
3.2020CD-000008-0002100001	Correspondiente a compra software Adobe Creative Cloud
4. 2020CD-000013-0002100001	Compra de licencia token de seguridad para dispositivos móviles.
5. 2020CD-000021-0002100008	Compra de proyectores Interactivos.
6. 2020LN-000004-0002100001	Arrendamiento de solución de seguridad del tipo de gestión unificada de amenazas UTM para el INA.

7. Licitación pública 2020LN-000003- 0002100001	Correspondiente a compra de computadoras, tabletas y estaciones de trabajo con criterios ambientales
8. 2020CD-000011- 0002100005	Compra de equipo Computación Periférico
9. 2020la-000005- 0002100001	Compra de impresoras.
10. 2020CD-000021- 0002100008	Compra de proyectores interactivos
11. 2020CD-000016- 0002100010	Programa Creative Cloud
12. 2020LN-000009- 0002100001	Servicios de alquiler de licencias de programas Microsoft bajo el esquema de Microsoft Enrollment for Education Solutions (EES).
13. 2020CD-000015- 0002100005	compra de proyectores
14. 2020CD-000011- 0002100009	Programa adobe CreativeCloud.
15. 2020LA-000019- 0002100003	Compra de Micromputadoras con criterios ambientales.
16. 2020LA-000022- 0002100003	Compra de servidores de datos y equipos de comunicación
17. 2020LA-000010- 0002100001	Servicio de hospedaje y administración para las plataformas del centro virtual de formación.
18. 2020LA-000024- 0002100003	Compra de proyectores, retroproyectores y pantallas.
19. 2020CD-000018- 0002100007	Servicio de mantenimiento, reparación de equipo de cómputo y software.
20. 2020CD-000025- 0002100008	Servicio de mantenimiento, reparación de equipo de cómputo y software.
21. 2020CD-000016- 0002100005	Software específico para el área técnica.
22. 2020LA-000011- 0002100002	Compra de software específico para el área técnica (programa Adobe Creative Cloud y Programa para asistencia en ambientes computacionales para usuario no vidente JAWS versión 2019).
23. 2020CD-000045- 0002100003	Compra de impresoras.
24. 2020LA-000014- 0002100001	Compra de equipo de comunicación y solución.

25. 2020CD-000035-0002100001	Suscripción de licencias para el uso del sistema Janium
26. 2020CD-000040-0002100001	Compra de escáner.
27. 2020CD-000057-0002100003	Compra de equipo de computación periférico, micrófono diadema integrado.
28. Licitación abreviada 2020la-000015-0002100001	Correspondiente a contratación de servicios de mantenimiento, sustitución e instalación para la red de cableado estructurado (UTP y fibra óptica) del INA, por horas demanda estimada.
29. Compra directa 2020cd-000033-0002100008	Servicio de mantenimiento de las centrales telefónicas de la unidad Regional Brunca.
30. Compra directa 2020cd-000035-0002100008	Actualización de servidores Blade para la unidad Regional Brunca.
31. Licitación abreviada 2020la-000006-0002100010	Servicio de mantenimiento, reparación de equipo de Cómputo y software.
32.compra directa 2020cd-000015-0002100006	Correspondiente a software específico para el área técnica.
33. Contratación directa 2020cd-000019-0002100005	Compra de teléfonos.
34. Contratación directa 2020cd-2020cd-000069-002100001	(Actualización de licencias SPSS Statics 25).
35. Compra directa 2020CD-000057-0002100002	Correspondiente al servicio de actualización de equipo de cómputo del centro de formación de mora de la URCO.
36. Compra directa 2020CD-000075-0002100001	Correspondiente a compra de diademas con micrófono
37. 2020CD-000074-0002100001	Compra de escáner
38. 2020LA-000020-000210001	Software de ingeniería

Nota: Todos los documentos indicados se encuentran en el repositorio evidencias UPE y en el sistema de correspondencia SCC.

Factores de éxito.

El compromiso de los colaboradores responsables de los estudios técnicos mejoró los tiempos de respuesta, en el desarrollo de los estudios solicitados a pesar de no estar de en la presencialidad, para un total de 38 estudios técnicos.

Indicador 143.

Porcentaje de solicitudes de servicios atendidas en la sede central

El gran aumento de solicitudes de atención, debido a la implementación en la modalidad de teletrabajo a nivel de todas las unidades de la institución, a partir del mes de marzo del 2020, provocó que la unidad implementara roles de atención de casos extraordinarios para que los funcionarios realizaran teletrabajo.

Evidencias.

Las evidencias correspondientes se detallan a continuación:

- Oficio USST-67-2020, se tienen los casos a octubre 2020 y el informe de Aranda para un total de 2161 casos atendidos al 24 de noviembre del 2020.
- Oficio USST-59-2020 se encuentra en el repositorio de evidencias UPE y el sistema de control de correspondencia (SCC).
- Oficio USST-67-2020 y los informes de Service Desk al 14 de diciembre del 2020.

Factores de éxito.

El capital humano está comprometido con la realización de las labores y se encuentra capacitado, aun trabajando al 50% de la capacidad el primer semestre y en el segundo semestre al 20 % de capacidad lograron salir con los casos de Aranda.

**Unidad Oficina de Proyectos:
Nivel de cumplimiento de metas e indicadores. Año 2020**

N° y nombre del Indicador	Meta anual	Productos o Servicios realizados	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
137 Porcentaje de proyectos en ejecución con seguimiento conforme a planes de proyectos aprobados.	100%	18 proyectos con seguimiento	$18 / 18 \times 100$	100 Meta cumplida

Indicador 137.

Porcentaje de proyectos en ejecución con seguimiento conforme a planes de proyectos aprobados.

Los 18 productos registrados corresponden a los 12 proyectos reportados en el I semestre (aún se encuentran en ejecución con seguimiento), más 6 proyectos nuevos del II semestre, para un total de 18 productos anuales.

Los datos suministrados corresponden al corte del 10 de diciembre 2020.

Los productos se detallan a continuación:

Nombre: Plataforma web inocuidad alimentaria.

Objetivo: Desarrollar una plataforma web, dinámica, flexible, oportuna, con un sistema completo que brindará una serie de servicios a diversos entes y empresas de alimentos y permita la recopilación y procesamiento de la información de las empresas relacionadas al sector alimentario para ubicarlas según su nivel de cumplimiento respecto a normas y reglamentos vigentes de inocuidad.

Evidencia.

- Expediente digital con el nombre OAP-NSIA-02-2020 –inocuidad, ubicado en el servidor Tamar.

Nombre: Sistema inspección y cobro.

Objetivo: Diseñar un sistema informático, en ambiente web, que permita automatizar todas la tareas y actividades relacionadas a la gestión de cobros de cuotas morosas de las diferentes entidades patronales facilitando la operatividad técnica y toma de decisiones en el proceso de inspección y cobro de la unidad de recursos financieros del INA.

Evidencia.

- Expediente digital OAP-URF-03-2019 – SICO, ubicado en el servidor Tamar

Nombre: Actualización del sistema gestión seguridad información.

Objetivo: realizar el proceso de transición de los documentos del sistema de gestión de seguridad de la información de la versión actual basada en la norma ISO/IEC 27001 versión 2005 y llevarlo a la norma ISO/IEC 27001 versión 2013 vigente.

Evidencia.

- Expediente digital con el nombre OAP-USIT-PL-04-2020– SGSI, ubicado en el servidor Tamar.

Nombre: Sistema gestión proyectos y planes de trabajo.

Objetivo: Desarrollar e implementar una herramienta informática para la gestión de proyectos, automatizada, a la medida, moderna, eficiente, robusta, con alto grado de usabilidad, amigable, para disminuir tiempo de respuesta en el desarrollo de las funciones de la oficina de administración de proyectos y brindar información oportuna para la toma de decisiones.

Evidencia.

- Expediente digital con el nombre OAP-GTIC-PI-03-2019, y el sistema proyectos ubicado en el servidor Tamar.

Nombre: Diseño de gráficos de reportes para la toma de decisiones en PBI.

Objetivo: Diseñar los gráficos de los reportes en Power Bi, que permita a los usuarios contar con una herramienta tecnológica ágil y eficiente que facilite la generación y análisis de información proveniente de los distintos sistemas de información de la institución para la toma de decisiones en sus distintas gestiones.

Evidencia.

- Expediente digital con el nombre OAP-USIT-PL-03-2020 - Reportes Power Bi ubicados en el servidor Tamar.

Nombre: Sistema gestión interna Asesoría Legal.

Objetivo: Diseñar un sistema informático, en ambiente web, que permita automatizar todas la tareas y actividades relacionadas a la gestión administrativa y documental de los procesos en la asesoría legal facilitando la operatividad técnica y toma de decisiones.

Evidencia.

- Expediente digital con el nombre OAP-AL-3-2020- Sistema Asesoría Legal proyectos ubicado en el servidor Tamar.

Nombre: Automatización del formulario FR GR 150 informe de inicio y finalización SCFP acreditado.

Objetivo: Brindar un servicio eficiente, ágil y simplificado a las entidades con SCFP acreditados mediante una herramienta informática en la web que permita llenar el formulario FR GR 150 informe de inicio y fin del SCFP acreditado y remitir la información, disminuye errores y aumenta productividad de atención a empresas y otras personas usuarias.

Evidencia.

- Expediente digital con el nombre OAP-USU-PL-01-2019 - automatización FRGR150 ubicado en el servidor Tamar.

Nombre: Implementación de mejoras en la red inalámbrica.

Objetivo: realizar la ampliación de la plataforma tecnológica de las diferentes sedes del INA en cuanto a red inalámbrica, con el propósito de brindar este servicio a la totalidad de la población INA a nivel nacional (docentes, estudiantes y funcionarios administrativos) en las áreas comunes (sodas, plazoletas, bibliotecas, auditorios, gimnasio).

Evidencia.

- Expediente digital con el nombre OAP-GTIC-PL-01-2019 - Mejoras WIFI ubicado en el servidor Tamar.

Nombre: Manipulación de alimentos en línea.

Objetivo: Desarrollar una herramienta tecnológica que permita la realización del examen de manipulación de alimentos, en línea, partiendo de un listado de ítems aleatorio para la obtención del certificado digital.

Evidencia.

- Expediente digital con el nombre OAP-NSIA-PL-04-2019 - manipulación alimentos ubicado en el servidor Tamar.

Nombre: Mantenimiento de sistema información financiera.

Objetivo: Brindar mantenimiento al SIF de manera que permita el registro, ejecución, control y evaluación, en todas las fases de la actividad financiera y de planificación institucional, para mejorar los procesos transaccionales y suministrar información financiera, ágil, flexible y oportuna a los diferentes niveles jerárquicos para la toma de decisiones, así como a entes externos.

Evidencia.

- Expediente digital con el nombre OAP-URF-01-2017 - SIF ubicado en el servidor Tamar.

Nombre: Plataforma bajo las modalidades virtual y bimodal en el área del subsector idiomas.

Objetivo: Adquirir una solución integral de una plataforma tecnológica e-Learning (en línea) para la ejecución de servicios de capacitación y formación profesional bajo las modalidades virtual y bimodal en el área del subsector de idiomas, iniciando con inglés.

Evidencia.

- Expediente digital con el nombre oap-usevi-2-2018 - idiomas bimodal ubicado en el servidor Tamar.

Nombre: Reestructuración interface de usuario Service desk y actualización catálogo de servicios.

Objetivo: Mejorar la interfaz de usuario de la herramienta Service Desk con el propósito de facilitar la navegación en las diferentes opciones de esta herramienta, de manera que puedan realizar los casos de forma más eficaz y amigable. Asociado a esto se efectuará la revisión y alineación del catálogo de servicios.

Evidencia.

- Expediente digital con el nombre OAP-USST-PL-05-2018 – Service Desk ubicado en el servidor Tamar.

Nombre: Sistema de apoyo a la toma de decisiones en Microsoft Power BI.

Objetivo: Migrar los actuales cubos de información a la herramienta Microsoft Power Bi, haciendo uso de una Data Warehouse institucional, mejorando así la experiencia usuaria y brindando consultas de información oportuna, confiable y completa.

Evidencia.

- Expediente digital con el nombre OAP-USIT-PL-03-2020 - Power Bi ubicado en el servidor Tamar.

Nombre: Sistema de Gestión de Junta Directiva.

Objetivo: desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de Junta Directiva automatizado, a la medida, en ambiente web, moderno, eficiente, robusto, con un alto grado de usabilidad, interactivo y amigable para disminuir tiempos de respuesta en el desarrollo de funciones de las personas funcionarias de junta directiva y brindar información oportuna a los usuarios.

Evidencia.

- Expediente digital con el nombre OAP-STJD-02-2016 - Junta Directiva ubicado en el servidor Tamar.

Nombre: Sistema gestión de becas SBD.

Desarrollar un sistema de administración y evaluación del programa de becas de banca para el desarrollo, que sirva de fundamento para toma de decisiones por UFODE y autoridades superiores del INA.

Evidencia.

- Expediente digital con el nombre OAP-UFODE-PL-02-2019 - SBD ubicado en el servidor Tamar.

Nombre: Sistema investigación institucional.

Objetivo: Diseñar un sistema informático de investigación institucional, que permita la aplicación de las metodologías de la vigilancia estratégica, prospectiva, vinculación con sectores productivos, gestión del conocimiento, actividades de transferencia, e investigación (cuantitativa, cualitativa y mixta), para la contribución con la innovación y mejora continua, vinculada al accionar de otras iniciativas internas y externas a la institución.

Evidencia.

- Expediente digital con el nombre oap-eti-02-2019 - SII ubicado en el servidor Tamar.

Nombre: Sistema Nacional de Empleo.

Objetivo: Diseño, desarrollo e implementación de un sistema integrado de gestión, a través de una plataforma web informática, que permita la atención de personas y empresas a través de un registro único, tomando en consideración las capas planteadas en el modelo de gestión del sistema nacional de empleo.

Evidencias.

Expediente digital con el nombre OAP-GG-01-2019 - SNE ubicado en el servidor Tamar.

Nombre: Sistema para la solicitud de ayudas económicas.

Objetivo: Desarrollar e implementar la digitalización de la solicitud y resolución del proceso de ayudas económicas del INA para fortalecer los procesos técnico-administrativos de la institución mediante el uso de la tecnología generando un servicio más eficaz y eficiente.

Evidencia.

- Expediente digital con el nombre OAP-USU-PL-02-2020 - SISAE ubicado en el servidor Tamar.

Factores de éxito.

Entre los principales de éxito que señala la Unidad y que permitieron el buen desempeño del indicador, están:

- Los proyectos en ejecución cuentan con el seguimiento y control establecido según la metodología de administración de proyectos.

- Contar con recurso humano capacitado en gestión de proyectos TIC.
- Comunicación efectiva y constante con el equipo de proyecto.
- Proceso proactivo de dirección del proyecto.
- Compromiso de los involucrados con los entregables.
- Definición clara de proyecto: específico, alcanzable y medible.
- Requerimientos especificados plan del proyecto.
- Equipo de trabajo adecuado.
- Proceso bien definido para la gestión de cambios y gestión de riesgos.
- Participación de las personas cliente y patrocinadora.

**Unidad de Servicios Virtuales:
Nivel de cumplimiento de metas e indicadores. Año 2020**

N° y nombre del Indicador	Meta anual	Productos o Servicios realizados	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
144 Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal docente en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados	100%	108 solicitudes de capacitación atendidas	$108 / 108 \times 100$	100 Meta cumplida
145 Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal administrativo en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados	100%	125 solicitudes de capacitación recibidas.	$125 / 125 \times 100$	100 Meta cumplida
146 Porcentaje de SCFP convertidos a las modalidades no presencial y mixta	100%	16 proyectos virtuales desarrollados	$16 / 16 \times 100$	100 Meta cumplida
147 Porcentaje de diseños gráficos, multimedia y desarrollo web y otros recursos tecnológicos realizados	100%	Desarrollo de 264 diseños gráficos, multimedia, desarrollo web y otros recursos tecnológicos realizados.	$264 / 264 \times 100$	100 Meta cumplida

N° y nombre del Indicador	Meta anual	Productos o Servicios realizados	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
148 Porcentaje de producción de recursos audiovisuales para SCFP y de apoyo en otros servicios tecnológicos	100%	631 recursos audiovisuales realizados y apoyo en otros servicios tecnológicos	$631 / 631 \times 100$	100% Meta cumplida
149 Porcentaje de atención de solicitudes de soporte a servicios web y plataformas tecnológicas administradas por la USEVI	100%	268 solicitudes de soporte al sitio web institucional y plataformas tecnológicas	$268 / 268 \times 100$	100% Meta cumplida
150 Porcentaje de atención de solicitudes de soporte de las plataformas tecnológicas para SCFP	100%	12479 solicitudes de soporte realizadas de las plataformas tecnológicas.	$12479 / 12479 \times 100$	100% Meta cumplida

Indicador 144.

Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal docente en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados.

Este indicador se enfoca en las personas funcionarias docentes de la institución, ya que se desarrollan servicios de formación y capacitación a éstas personas en metodologías virtuales, mediante el uso de herramientas o servicios TIC para la atención oportuna de los servicios brindados a la población meta institucional.

Al 30 de noviembre del 2020 atendieron 678 personas docentes. Y realizaron la atención de 108 solicitudes de capacitación, por parte de USEVI, como evidencia tienen en el informe de gestión mensual de noviembre USEVI-236-2020.

Factores de éxito.

Durante los meses de pandemia se utilizaron herramientas para atender personas docentes en forma virtual, así como para revisar contenidos de forma más rápida.

Ante la emergencia sanitaria se amplió la atención de solicitudes de capacitación y por lo tanto, la cantidad de personas atendidas, así que se reforzó al proceso (PTSOV) con otros colaboradores adicionales para atender las solicitudes de capacitación. Los diseñadores instruccionales colaboran con el diseño de los módulos también.

Con el incremento de las actividades teletrabajables la unidad se adapta eficientemente a brindar una atención igualmente virtual. Por ejemplo, se les ha dado atención a los docentes del núcleo de turismo y otros para que puedan adaptar sus módulos y recursos a la modalidad virtual.

El equipo de trabajo cuenta con capacitación profesional apropiada. Además, poseen conocimiento técnico de las herramientas.

Indicador 145.

Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal administrativo en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados.

Este indicador es enfocado a las personas funcionarias de la institución. Se refiere a brindar servicios de formación y capacitación a las personas en metodologías virtuales; mediante el uso de herramientas o servicios TIC, para la atención oportuna de las demandas de capacitación.

Al 30 de noviembre 2020, se atendieron 2426 personas, se recibieron 125 solicitudes de capacitación.

Evidencias.

Las siguientes evidencias respaldan las acciones indicadas:

- USEVI-PTOSV-22-2020.
- Usevi-236-2020, informe mensual al 30 de noviembre 2020, de gestión de la USEVI.
- Archivo físico en el proceso de PTOSV donde se archivan las solicitudes (notas correos electrónicos, entre otros).

Factores de éxito.

Durante los meses de pandemia se utilizaron herramientas para atender personas administrativas en forma virtual, así como para revisar contenidos de forma más expedita.

Ante la emergencia sanitaria se amplió la atención de solicitudes de capacitación y por lo tanto la cantidad de personas atendidas, así que se reforzó al proceso (PTSOV) con otros colaboradores adicionales para atender las solicitudes de capacitación.

Con el incremento de las actividades teletrabajables la unidad se adapta eficientemente a brindar una atención igualmente virtual. Por ejemplo, atención a los docentes del núcleo de turismo y otros para que puedan adaptar sus módulos y recursos a la modalidad virtual.

Contar con el equipo de trabajo profesional capacitado y conocimiento técnico de las capacitaciones.

Indicador 146.

Porcentaje de SCFP convertidos a las modalidades no presencial y mixta.

El indicador se refiere a la cantidad de SCFP convertidos a la modalidad no presencial y mixta. A nivel de núcleos tecnológicos se pueden citar que se coordinó con: Comercio y Servicios, Industria Alimentaria y Náutico Pesquero; además de la unidad de Recursos Humanos, SECODI, módulos creados en USEVI y cursos de autoaprendizaje.

Al 16 de diciembre 2020 se habían desarrollado 16 proyectos virtuales, con 57 etapas proyectadas. Además, se entregaron 16 cursos virtuales, finalizando 57 etapas, con un avance del 100%.

Los 16 productos realizados son los siguientes:

1. Emprendedurismo en la empresa rural
2. Proyección financiera de un negocio
3. Emprendimiento
4. Controles preventivos de alimentos para humanos (PCQI)
5. Buenas prácticas de manufactura de servicios de alimentación
6. Consejos del manejo higiénico de los alimentos
7. Calidad e inocuidad en servicios de alimentación
8. Limpieza y desinfección para servicio de alimentación
9. Interpretación de los requisitos sanitarios para carnicerías y expendios de productos cárnicos
10. Gestión técnica de centros termales, spa y talasos
11. Alimentación aplicada a la estética
12. Instalación de ventanería tradicional (centro colaborador)
13. Manipulación de imágenes con ilustrador
14. Estrategias didácticas creativas en entornos virtuales (interno USEVI)
15. Diseño del aprendizaje en el siglo XXI (MCE) (interno USEVI)
16. Registro económico en la empresa agropecuaria

Factores de éxito.

Principalmente los factores de éxito se resumen a continuación:

A noviembre 2020 aumentaron los esfuerzos de coordinación entre los núcleos tecnológicos y demás actores a nivel interno de la USEVI, así como a los externos para cumplir con el 100% de los cursos y guías digitales propuestos. Así como los equipos de trabajo coordinados desde la jefatura de la unidad y el proceso mediante una planeación con las solicitudes de los núcleos y algunos otros actores como personal técnico.

La Unidad reporta que tiene equipos de trabajo multidisciplinarios conformados por diseñadores instruccionales que trabajan en conjunto con diseñadores gráficos, editores de audio y video, diseñadores web.

Los procesos de flujo de trabajo del proceso involucrado permitieron realizar oportunidades de mejora durante el proceso de forma expedita.

El uso de cronogramas de trabajo y el establecimiento de relaciones con las unidades técnicas involucradas. El seguimiento a la labor realizada con estas últimas. Cuentan con cronogramas de trabajo, y se tienen relaciones y se brinda seguimiento a los núcleos involucrados. Constantemente se busca mejorar la metodología de trabajo.

Al presentarse algún retraso en los procesos de trabajo, se coordina con los diferentes actores para compensar los retrasos presentados.

Evidencias.

- Oficio USEVI-PIDTE-408-2020 y USEVI-ASEC-683-2020.
- Oficio USEVI-236-2020, informe mensual de gestión a noviembre 2020.
- USEVI-240-2020, Entrega del curso registro económico en la empresa agropecuaria.

Los oficios anteriores se encuentran en el archivo físico de la USEVI y en el sistema de control de correspondencia (SCC). Los cursos como tal, se encuentra digitalmente en el centro virtual.

Para mayor detalle de los proyectos y su avance (sector productivo al que pertenece el proyecto, nombre del módulo, cantidad de capítulos, horas, estado actual, porcentaje de avance, y demás observaciones) se puede consultar el archivo digital administrado por la jefatura de la USEVI, almacenado en drive y en diferentes dispositivos.

Indicador 147.

Porcentaje de diseños gráficos, multimedia y desarrollo web y otros recursos tecnológicos realizados.

El indicador se refiere a desarrollar recursos TIC (tecnologías de información y comunicación) para las diferentes necesidades institucionales, mediante el uso de herramientas para producir diseños gráficos, multimedia, desarrollo web y otros recursos tecnológicos.

Al momento de la evaluación, la USEVI registra un total de 264 productos, entre los cuales, si identifican diseños gráficos, multimedia, desarrollo web entre otros recursos tecnológicos.

Entre los productos generados, se reporta la actualización de 21 servicios de capacitación y formación profesional; se confeccionaron 48 materiales de apoyo, se pusieron a punto 179 aulas virtuales y se elaboraron 16 guías digitales. A continuación, se detallan estas últimas:

1. Manejo de alimentos preparados para entregas rápidas
2. Gestores de residuos sólidos en CR
3. Herramienta Microsoft Teams
4. Herramienta Microsoft Planner
5. Emprendedoras y empresarias de Costa Rica
6. Microsoft SWAY
7. Higienización aplicable a las actividades turísticas e industria alimentaria
8. Buenas prácticas de higiene para alimentos no procesados y semi-procesados
9. Microsoft 365
10. Etiquetado general nutricional de alimentos preenvasados
11. Microsoft Sharepoint
12. Introducción al plan nacional de capacitación de asadas
13. Gestión de alérgenos en la industria alimentaria
14. Gestión de alérgenos en servicios de alimentación
15. Construcción sostenible
16. Recurso hídrico

Adicionalmente, material de apoyo: 48 y aulas estrategias didácticas para el aprendizaje: 179 aulas virtuales.

Evidencias.

Archivo de seguimiento de los productos almacenado en sistema de correspondencia (SCC), los cuales se citan a continuación:

- USEVI-PIDTE-408-2020
- USEVI-ASEC-683-2020
- USEVI-PTOSV-22-2020
- USEVI-236-2020

Los productos pueden visualizarse, tanto en la página web en la sección de servicios estudiantiles, como en guías digitales. Mediante el enlace: <https://www.ina.ac.cr/inavirtual/sitepages/materialdeapoyo.aspx>

Factores de éxito.

Sincronización de trabajo entre varias áreas y procesos de la USEVI, ya que se lleva a cabo con disciplinas de diseños gráficos, multimedia; hasta el desarrollo web, por lo que los cronogramas y seguimientos de éstos, son esenciales.

Por la emergencia COVID se permitió realizar solicitudes mediante el correo electrónico.

Recepción de solicitudes de servicio: 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.

Atención exclusiva de una persona a las solicitudes y en caso de no ser posible ser atendida, le corresponde a una suplente.

La jefatura realiza un seguimiento de las solicitudes pendientes vía sistema igualmente.

Indicador 148.

Porcentaje de producción de recursos audiovisuales para SCFP y de apoyo en otros servicios tecnológicos

Se refiere a la cantidad de recursos audiovisuales llevados a cabo para los SCFP, además del apoyo en otros servicios tecnológicos realizados.

Al 30 de noviembre 2020 se registraron 631 recursos audiovisuales realizados.

Evidencias.

Las evidencias correspondientes son las siguientes:

- Oficio USEVI-APITA-358-2020, donde se encuentra la lista completa de los recursos.
- Oficio de la USEVI-236-2020 informe mensual de gestión de la USEVI.

Ambos se encuentran en sistema de correspondencia (SCC).

- Publicaciones en página web; servicios estudiantiles y en el siguiente enlace: <https://www.ina.ac.cr/multimedia/sitepages/audiovisuales.aspxse>

Factores de éxito.

Algunos de los factores de éxito que se pueden mencionar son los siguientes:

Producto de la pandemia se impulsó un mercadito virtual y somos de los mismos dirigidos al sector pymes del país, lo que aumentó en gran medida la producción de recursos audiovisuales.

Óptima utilización de los equipos en los que la unidad ha invertido que facilitan las labores de producción audiovisual, así como contar con un estudio en la USEVI.

Continuidad de la autorización de acceso al estudio de grabación del CENETUR.

Contar con un proceso establecido para la creación de productos gráficos, multimedia, desarrollo web y otros cursos tecnológicos. Las actividades están planificadas y se tiene un cronograma de trabajo. Este proceso se encuentra en calidad.

Indicador 149.

Porcentaje de atención de solicitudes de soporte a servicios web y plataformas tecnológicas administradas por la USEVI.

El indicador se refiere al soporte del al sitio web institucional y plataformas tecnológicas administradas por la USEVI mediante la atención de solicitudes de los usuarios para mantener la continuidad del servicio.

Las solicitudes son atendidas al momento de ser son recibidas. Esta solicitud es atendida mediante "Service Desk" y se completan los formularios correspondientes.

Al 30 de noviembre 2020 se atendió un total de 268 solicitudes de soporte al sitio web institucional y plataformas tecnológicas.

Evidencias.

Las evidencias son las siguientes:

- Oficio USEVI-PTOSV-22-2020. USEVI-236-2020 informe mensual de gestión de la USEVI.

.

Factores de éxito.

Los factores de éxito según se indicó fueron los siguientes:

El diseño de estrategias para maximizar la atención de solicitudes de soporte debido al aumento de la demanda de estas.

Contar con personas administradoras de los servicios web, que detectan oportunidades de mejora, generalmente el administrador tiene una persona suplente.

Buena comunicación entre la empresa que brinda el servicio de hospedaje y administración para atender casos específicos.

Indicador 150.

Porcentaje de atención de solicitudes de soporte de las plataformas tecnológicas para SCFP.

El indicador se refiere a las solicitudes que requieren soporte a las plataformas tecnológicas para SCFP mediante la atención a las solicitudes de los usuarios para mantener la continuidad del servicio.

Al 30 de diciembre 2020, atendieron 12479 solicitudes de soporte realizadas de las plataformas tecnológicas. Las solicitudes de soportes se atienden conforme van ingresado.

Evidencias.

Las evidencias correspondientes son las siguientes:

- Oficios USEVI-PTOSV-22-2020 y USEVI-236-2020.
- Archivo de seguimiento de los productos.

Los oficios se encuentran en sistema de control de correspondencia (SCC).

Factores de éxito.

Algunos de los factores de éxito que se pueden mencionar son los siguientes:

Debido a la fuerte demanda que ha producido la pandemia, se ha tenido que dirigir esfuerzos para plantear una atención oportuna.

Recepción de solicitudes de servicio: 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 solicitudes 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

En el siguiente cuadro se resume los resultados totales para la Gestión, según unidad por nivel de cumplimiento de las metas.

Cuadro 1.

Costa Rica, INA: Resultados Gestión. Nivel de cumplimiento de los indicadores POIA de la gestión, según unidad adscrita.

Diciembre 2020.

Unidad	Total	Cumplidas	No cumplidas
TOTAL:	14	13	1
Coordinadora de la Gestión	1	0	1
Servicios de Informática y Telemática	2	1	0
Oficina Administración Proyectos	1	2	0
Soporte a Servicios Tecnológicos	3	3	0
Servicios Virtuales	7	7	0

No hubo clasificación de indicadores parcialmente cumplidos

El nivel de desempeño de las unidades que conforman la GTIC puede describirse como positivo.

En general esta gestión para el 2020, tuvo un reto muy importante debido a la alta demanda de solicitudes de atención, por parte de la mayoría de los funcionarios del INA, para así poder realizar el teletrabajo de una manera oportuna y eficaz. Desde la agilidad para que se contara con la firma digital, así como acceso remoto a los sistemas mediante al FortiToken.

Presentó una mejora considerable en la disponibilidad de la plataforma tecnológica (sistemas de información, internet, correo electrónico entre otros). La gestión, a través de cada unidad que la conforma tuvo que diseñar estrategias para maximizar la atención de solicitudes debido al aumento de la demanda de éstas. La optimización de los equipos con los que cuenta la unidad, ha sido un factor positivo para el cumplimiento de metas, así como contar con personal capacitado para el desarrollo de las mismas.

El seguimiento y coordinación constante con los diferentes contratistas, según se requirió (mediante los administradores de contratos y/o encargado de proceso / jefatura de la USIT según se considere pertinente).

El compromiso del personal que integra esta Gestión, el trabajo en equipo, el constante aprendizaje, la disposición; son parte clave para el reflejo de estos resultados logrando en 4 de sus 5 unidades un compromiso del 100% en su cumplimiento. Es importante mencionar que en la Unidad Coordinadora al realizarse la evaluación final del POIA, con fecha corte al 16 de diciembre 2020, indicaron que no se veía reflejado el 86,06% de ejecución real de la gestión, y que esperaban se diera en ese lapso de tiempo.

Ejecución presupuestaria de las unidades adscritas a la Gestión Tecnologías de la Información y Comunicación

A continuación, se presentan los datos del porcentaje global de ejecución correspondientes a la Gestión Tecnologías de la Información y Comunicación.

Las unidades que conforman la GTIC presentaron una ejecución presupuestaria con mucha variabilidad, ya que va desde un 95%, tal es el caso de la Unidad Coordinadora y la USEVI, con la meta presupuestaría 2056, hasta un 35% de ejecución, con la meta presupuestaria 1052 de esa misma unidad; siendo éste el porcentaje de ejecución más bajo de la gestión.

Es importante mencionar que la Unidad de Servicios de Informática y Telemática, indicó un 87% de ejecución, esto debido al nuevo contrato de alquiler de licencias Microsoft, así como el contrato de “Arrendamiento de solución de seguridad del tipo gestión Unificada de amenazas UTM para el INA”, que se llevaron a cabo el último trimestre del 2020.

Los porcentajes de ejecución muestran una desviación estándar de un 23%, debido a un valor extremo, la meta presupuestaria 1052.

En el siguiente cuadro se detallan las cifras que muestran la ejecución presupuestaria, de la Gestión Tecnologías de la Información y Comunicación para el año 2020, la cual corresponde a un 71%, clasificándose como positiva, respecto al porcentaje total general institucional, para ese mismo año que fue de un 72%.

Cuadro 2.

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:		6.944.854.495	4.920.969.985,77	71%
Coordinadora	2052	168.691.821	159.766.343,63	95%
Informática y Telemática	2053	4.205.830.466	3.670.372.716,52	87%
Soporte	2054	344.862.220	237.167.336,95	69%
Oficina de Proyectos	2055	84.134.875	52.588.040,74	63%
Servicios Virtuales	1052	2.053.454.953	717.479.648,95	35%
	2056	87.880.160	83.595.898,98	95%

Fuente: Unidad de Recursos Financieros, 2020

La baja ejecución presupuestaria se debe a diferentes factores que no permitieron la adquisición de los servicios presupuestados.

Para el periodo en estudio, se analizan aquellas causas o situaciones que afectaron la ejecución presupuestaria proyectada. Razón por cual, a continuación, se detallan las condiciones encontradas, así como las razones que les dieron origen.

Tabla 1.

Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación (GTIC).

Ejecución Presupuestaria anual del 2020.

N° y Nombre de la Sub partida	Causa baja ejecución
Unidad de Informática y Telemática	
110204 Servicio de telecomunicaciones	Modificaciones en las condiciones del contrato (disminución de velocidad en los enlaces de comunicación), correspondiente a las licitaciones de enlaces de comunicación.
110801 Mantenimiento de edificios y locales	Pendiente adjudicación contratación del mantenimiento de telefónico y cableado estructurado.
110806 Mantenimiento y reparación de equipo comunicación	Pendiente adjudicación contratación del mantenimiento de telefónico y cableado estructurado.
Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos	
110502 Viáticos dentro del país	Suspensión de giras por pandemia COVID 19 en las cuales se iban a evaluar los laboratorios respecto a los lineamientos establecidos, se contó con la colaboración de las unidades regionales para el levantamiento de inventarios de laboratorios.
110808 Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas de información	La contratación de la herramienta Aranda no se realizó debido a que la gestión utilizó herramientas tropicalizadas como mesa de ayuda.
Unidad de Oficina Administración de Proyectos	
100101 Sueldo para cargos fijos	Renuncia de un colaborador de la OAP.
150199 Maquinaria, equipo y mobiliario Diverso	Política de contención del gasto debido a la pandemia COVID-19 , promovida por las autoridades superiores, se anularon las solicitudes de compra.
Unidad de Servicios Virtuales	
110204 servicio de telecomunicaciones	La contratación de la plataforma de inglés quedó infructuosa.
110502 Viáticos dentro del país	Cancelación de las giras programadas por la problemática del COVID.
129901 Útiles, materiales de oficina y computo	Suspensión de las compras de oficina, además del incremento en el teletrabajo.
150105 Equipo de cómputo	Solicitudes de compra en proceso en la unidad de compras
Unidad Coordinadora de Gestión de Tecnologías de Información	
110307 Servicios de tecnología de la información	Se realizó una modificación presupuestaria correspondiente al pago de una compra directa de certificados de firma digital, los cuales se cancelaban en diciembre.

Continúa...

Continuación pág 39...

N° y Nombre de la Sub partida	Causa baja ejecución
110502 Viáticos dentro del país	Cancelación de giras con el fin de ejecutar el contenido presupuestario de la misma, debido a la pandemia y cambio de personal a nivel de la unidad.
150103 Equipo de comunicación	Inicialmente se tenía contemplada la compra de un televisor para la gestión sin embargo, estas compras fueron suspendidas por la administración superior en atención al llamado de reducción del gasto y pandemia.
150104 Equipo y mobiliario de oficina	Las compras fueron suspendidas por la administración superior en atención al llamado de reducción del gasto y pandemia razón por la cual, las autoridades superiores eliminaron las solicitudes de compra para esta sub partida.

V. Conclusiones.

Se concluye que, a pesar de un 2020 complejo, la GTIC cumplió con la mayoría de sus metas propuestas, gracias al esfuerzo, dedicación, compromiso y disposición todo el equipo de trabajo que la conforma.

- De los 14 indicadores que conforman la Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación, 13 se cumplieron en un 100% y el indicador 136, correspondiente a la Unidad Coordinadora presentó un 28% de cumplimiento, clasificándose como meta no cumplida. A nivel general esta gestión presentó un cumplimiento del 93%, considerándose un desempeño satisfactorio.
- La ejecución presupuestaria en esta Gestión para el 2020, fue un 71%, decreciendo en un 15,7%, clasificándose como positiva, respecto al porcentaje total general institucional, para ese mismo año que fue de un 72%.

VI. Recomendaciones

- Ser vigilantes en la ejecución presupuestaria, respecto a las circunstancias o condiciones variables, que afecten el cumplimiento efectivo del presupuesto con relación, a la ejecución de los indicadores y su respectiva meta.

Responsables: Unidad Coordinadora de la GTIC.

Plazo: Noviembre 2021.