



Unidad de Planificación y Evaluación  
Proceso de Evaluación y Estadísticas

**Evaluación al Plan Operativo Institucional Anual  
Gestión de Tecnologías de  
la Información y Comunicación  
Año 2021**

*Elaborado por:*

*Andrea Mariana Salazar Jiménez*

*Diciembre, 2021*

## Contenido

I.	Presentación.....	1
II.	Objetivos .....	2
III.	Opción Metodológica.....	3
IV.	Análisis de Resultados de Ejecución Programática.....	7
V.	Detalle de Resultados por Unidad.....	8
5.1.	<b>Unidad Coordinadora</b> .....	8
5.2.	<b>Oficina de Administración de Proyectos TIC</b> .....	12
5.3.	<b>Unidad de Informática y telemática</b> .....	17
5.4.	<b>Unidad soporte a Servicios Tecnológicos</b> .....	20
5.5.	<b>Unidad de Servicios Virtuales</b> .....	23
VI.	Ejecución Presupuestaria de las Unidades adscritas a la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación .....	34
VII.	Conclusiones .....	38
VIII.	Recomendaciones .....	39

## I. Presentación

El Plan Operativo Institucional Anual (POIA) es un instrumento de gestión que contiene la programación de actividades de las diferentes unidades del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) para ser ejecutadas durante el año, las mismas están orientadas a alcanzar los objetivos y metas institucionales, así como a contribuir con el cumplimiento de los objetivos, lineamientos de políticas y actividades estratégicas del Plan Estratégico Institucional (PEI), además permite conocer y vigilar con criterios de eficiencia, calidad de gasto y transparencia la ejecución de los recursos presupuestarios asignados.

El Proceso de Evaluación y Estadística, de la Unidad de Planificación y Evaluación, es la instancia que realiza el proceso de evaluación anual al POIA, con el propósito de realizar el análisis y reflexión del trabajo realizado en dicho periodo y presentar la valoración del nivel de cumplimiento de las metas planificadas.

Lo anterior, bajo los lineamientos definidos por la Contraloría General de la República, la 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.

Es por esto, que en este documento se describen resultados de dicha evaluación, mediante la cual se identifican los factores de éxito, puntos críticos y limitaciones detectados, lo que permite definir acciones correctivas que permitan avanzar en el mejoramiento y fortalecimiento permitiendo optimizar el trabajo de cada gestión.

## II. Objetivos

### Objetivo General

Analizar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos, indicadores y metas del POIA-2021 por parte de la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación, durante el presente año para obtener insumos básicos que permitan la retroalimentación adecuada para la toma de decisiones en temas de planificación, administración y ejecución del Plan Presupuestario.

### Objetivos específicos

- Medir el nivel de cumplimiento de los diferentes indicadores y metas de la a Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación durante el año 2021.
- Determinar los principales factores que han incidido en la ejecución de las metas e indicadores y sus posibles causas.
- Analizar las principales causas que han afectado la ejecución presupuestaria a nivel de la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación, según montos presupuestados asociados a cada meta presupuestaria.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Se presenta la ejecución presupuestaria, según estructura con la cual trabaja el Sistema de información Financiera, la cual es agregada a nivel de la clasificación "meta presupuestaria" y no por indicador.

### III. Opción Metodológica

La estrategia metodológica del presente estudio se basa en una investigación descriptiva, que refleja los resultados tanto de los factores de éxito como de las limitaciones que se hayan presentado en el cumplimiento de los indicadores y la ejecución presupuestaria del POIA 2021.

El diseño investigativo pretende buscar la información, analizarla e interpretarla mediante la comparación entre lo programado y lo ejecutado por parte de la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación, que permita identificar los avances obtenidos en relación con las metas anuales de cada indicador planteado.

La técnica evaluativa es de carácter participativo, de análisis, deducción y síntesis, ya que la persona evaluadora da seguimiento a las diferentes unidades, ya que la recolección de los datos se da a través de la observación directa por medio de entrevistas en la plataforma TEAMS y mediante la aplicación "Seguimiento de Planes" del SEMS que muestra datos relacionados con el desempeño del POIA, lo que permite analizar en detalle la información registrada, aclarar dudas y recomendar en caso de que se requiera corregir algún dato o añadir otro.

De esta manera, se pueden determinar las conclusiones de forma consensuada, con base a los resultados obtenidos en la ejecución de las actividades definidas en el POIA 2021. Una vez finalizada la fase de recopilación de datos, se procede a la elaboración del presente documento Evaluación POIA 2021 de la a Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación, tanto en su forma como en su contenido.

En el proceso de evaluación se consideraron los siguientes aspectos:

#### ■ **Población Objeto de Estudio**

Esta población está constituida por las unidades adscritas a la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación que está conformada por un total de cinco unidades.

#### ■ **Variables claves de la Evaluación**

Las principales son:

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

#### ■ **Fuentes de Información**

Las principales que se utilizan para la obtención de insumos se enumeran a continuación:

- Documento "Plan Operativo Institucional Anual 2021".
- Plan Estratégico 2019-2025.
- Reportes del Sistema Estadístico de Monitoreo de Servicios (SEMS) en su módulo de Seguimiento a Planes.
- Evidencias documentales o digitales presentadas por cada unidad evaluada.
- Información de la ejecución presupuestaria, a diciembre del 2021, de cada una de las unidades, suministrada por la Unidad Recursos Financieros.

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

Para el debido proceso de compilación de la información se procedió a utilizar el Sistema Estadístico y de Monitoreo de Servicios (SEMS), herramienta que permite el proceso de la información en una plataforma digital, según rangos establecidos.

■ **Trabajo de Campo**

Se lleva a cabo la programación expuesta en el siguiente cronograma de reuniones por medio de la Herramienta Tecnológica “TEAMS”, del 30 de noviembre al 16 de diciembre del 2021, en donde la persona evaluadora del Proceso de Evaluación y Estadísticas, y las personas funcionarias de la GTIC, revisan conjuntamente la información ingresada en la aplicación POIA-SEMS, con el propósito de analizar lo expuesto, considerar dar correcciones y observaciones generales, luego una vez que se realicen las debidas modificaciones la jefatura de la unidad realiza la aprobación.

Por otra parte, se procede a conocer las evidencias documentales y digitales que son el respaldo de la información brindada mediante el proceso de evaluación semestral.

**Cronograma de Reunión (TEAMS)**  
**Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación,**  
**II Semestre 2021**

<b>Día</b>	<b>Hora</b>	<b>Unidad</b>
30 de noviembre del 2021	10:00 am	OAP
13 de diciembre del 2021	10:00 am	Soporte
14 de diciembre del 2021	09:30 am	USIT
14 de diciembre del 2021	01:30 pm	Unidad Coordinadora
16 de diciembre del 2021	08:30 am	USEVI

■ **Procesamiento de Datos**

Con base a la información expuesta en la aplicación POIA-SEMS, la cual fue revisada por el personal evaluador y aprobada por la jefatura correspondiente, se procede a dar levantamiento de documento denominado “Evaluación del Plan Operativo Institucional Anual 2021: la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación, II Semestre”, donde se plasman los avances de la ejecución física, así como la ejecución presupuestaria.

■ **Clasificación de Resultados en las metas**

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

- **Metas cumplidas:** aquellas que alcanzaron porcentajes mayores a un 90% y hasta el 125%.
- **Metas parcialmente cumplidas:** aquellas con porcentaje de cumplimiento ubicado en el rango de 50% y 90%.
- **Metas incumplidas:** son aquellas con porcentaje de cumplimiento son inferiores a 50%.
- **Suspendidas:** se refiere a aquellas acciones que se debieron suspender por algún motivo.

**Infografía 1 Clasificación de metas anuales. Según Resultado año 2021**





## IV. Análisis de Resultados de Ejecución Programática

La GTIC es la gestión responsable de la planificación estratégica relativa a la prestación de los servicios de tecnologías de la información y comunicación necesarios para la integración de los procesos, servicios y operaciones institucionales; apoya la adopción tecnológica en la actividad sustantiva; además evalúa y controla el uso del componente tecnológico a nivel institucional, la misma está compuesta por cinco unidades.

Para este informe anual se consideran 14 indicadores presentes en el POIA anual de la GTIC los cuales se desglosan en 6 metas asociadas, el comportamiento en términos generales se expone en el siguiente cuadro:

Unidad	Total	Cumplida	Parcialmente Cumplida	Incumplida	Suspendida
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>n/a</b>	<b>n/a</b>	<b>n/a</b>
Unidad Coordinadora	1	1			
Oficina de Administración de Proyectos TIC	1	1			
Unidad de Informática y Telemática	2	2			
Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos	3	3			
Unidad de Servicios Virtuales	7	7			

En términos generales el 100% de las metas tienen un estado de cumplimiento de cumplidas.

## V. Detalle de Resultados por Unidad

A continuación, se presenta el cumplimiento de los indicadores correspondientes a cada unidad adscrita a la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

### 5.1. Unidad Coordinadora

La unidad Coordinadora de la GTIC brinda el servicio de dirigir, organizar y coordinar al conjunto de unidades que conforman la Gestión, coordinando acciones con diversas dependencias y a su vez directrices, para la prestación óptima de los servicios de tecnologías de la información y comunicación necesarios a nivel institucional.

Para el presente año dicha unidad cuenta con 1 indicador, el cual tiene un estado de cumplido. En el siguiente apartado se mostrarán el detalle correspondiente:

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Porcentaje de ejecución de los proyectos de tecnologías de la información y comunicación. (136)	90%	90% (9 proyectos ejecutados de 10 planificados)	100%	Meta cumplida

Debido a la dificultad que tiene la GTIC, para predecir cuantos proyectos pueden crear durante el año, motivado por la multiplicidad de fases que conlleva un proyecto y al constante surgimiento de nuevos requerimientos, se acordó que, en el segundo semestre, esta dependencia presentaría aquellos proyectos que estima que van a poder finalizarse en el año.

La meta del indicador era ejecutar el 90% de los proyectos planeados, la GTIC indicó que programaban hacer 10 proyectos y logró poner en producción 9 por lo que el cumplimiento de la meta es del 100%. El detalle se presenta a continuación:

### 1. Automatización formularia FRGR150 informe de inicio y fin 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 FRGR 150 informe de inicio y fin del SCFP acreditado y remitir la información. Este informe disminuye errores y aumenta productividad de atención a empresas y otras personas usuarias, actualmente se encuentra **finalizado**. Se presentó un Informe de inicio y fin SCFP acreditado.

### 2. Graficación de reportes 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.

Se realizó el cierre formal del plan de trabajo con toda la documentación respectiva, se recibieron a satisfacción por parte del cliente los productos o servicios solicitados, según las fechas establecidas en el cronograma, el proyecto se cerró **satisfactoriamente**, el 20 de setiembre 2021.

### 3. 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, este proyecto se entregó y cerro **satisfactoriamente** el 15 de octubre 2021.

### 4. Reestructuración catálogo service desk.

**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.

Este proyecto ya fue aprobado a nivel de la Comisión Gerencial de informática, en el mes de junio, y se está a la espera del criterio legal respecto al proceder con la firma por parte de la Gerencia General, dado que el procedimiento indica que debe firmar cada una de las páginas y son muchas; este plan de trabajo debió finalizar desde mayo 2021. (Sugiero revisar redacción en PEI, para que quede igual. Aun cuando no se ha dado la aprobación (firma) a los documentos de gestión de catálogo, el proyecto ya se encuentra en producción y se puede dar por **finalizado** para efectos del PEI.

#### 5. 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.

Se realizó el cierre formal del plan de trabajo con toda la documentación respectiva, se reciben a satisfacción por parte del cliente los productos o servicios solicitados, según las fechas establecidas en el cronograma, el proyecto se cerró **satisfactoriamente**, el 6 de julio 2021

#### 6. Sistema de ayudas económicas SISAE.

**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.

Se amplían las funcionalidades de los requerimientos de análisis de vulnerabilidades, análisis de accesibilidad aleatorio, accesibilidad en SISAE estudiante interno y externo y pago de becas INA por hora. El proyecto se encuentra en producción y está **finalizado** para efectos del PEI

## 7. Sistema de gestión de becas SBD

**Objetivo:** 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. El proyecto se encuentra en la definición de reportes por parte de los usuarios y desarrolladores.

Se realizó el cierre formal del plan de trabajo con toda la documentación respectiva, se reciben a satisfacción por parte del cliente los productos o servicios solicitados, según las fechas establecidas en el cronograma, el proyecto se cerró **satisfactoriamente**, el 29 de junio 2021

## 8. Sistema de gestión de 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.

El proyecto para efectos del PEI está **finalizado** por cuanto se encuentra en producción, no obstante, se sigue trabajando en la inclusión de funcionalidades dentro del requerimiento análisis de vulnerabilidades.

## 9. Sistema de inspección y cobros.

**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.

Este proyecto se está trabajando mediante la metodología de scrum, la cual se desarrolla por fases o etapas, llevando su medición por medio de "Sprint", donde

sus avances se dan según la finalización de cada "Sprint", por lo tanto, la primera fase correspondiente al levantamiento de requerimientos se encuentra finalizada; se está coordinado con la empresa contratista el inicio del desarrollo del primer proceso del sistema para el 2022. **Proceso**

### 10. Sistema nacional de empleo.

Este proyecto pese a que se encuentra **finalizado** y en producción para efectos del PEI, se ha continuado desarrollando actividades. Se está en la finalización de la actividad Agente del Módulo de Citas, en el desarrollo de talleres se trabaja en la intermediación y agentes de empleo (orientación), en la "Prioridad 4. Módulo de Orientación" y se trabaja en la actividad Persona usuaria.

### 5.2. Oficina de Administración de Proyectos TIC

La Oficina de Administración de Proyectos TIC de la GTIC es la dependencia encargada de garantizar la adecuada planificación y control de los proyectos de tecnologías de la información y comunicación (TIC), mediante la aplicación de las mejores prácticas en administración de proyectos, promoviendo el mejoramiento gradual de los servicios institucionales.

Para el presente año esta unidad cuenta con 1 indicador, con un estado cumplida. En el siguiente apartado se mostrarán los detalles correspondientes a cada indicador:

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Porcentaje de proyectos en ejecución con seguimiento conforme a planes de proyectos aprobados. (137)	100%	100% (13 proyectos)	100%	Meta cumplida

Existen proyectos a los cuales se les ha dado un seguimiento de años anteriores, debido a que aún están en la etapa de ejecución.

Del total de proyectos reportados para el II semestre se concluyeron de manera exitosa cuatro proyectos a mencionar:

1.Nombre: Implementación del Service Manager System Center

Objetivo: implementar la Microsoft System Center Service Manage para así proveer una solución de gestión y administración de TI que permita.

Evidencia: expediente digital con el nombre OAP-GTIC-03-2021 System Center ubicado en el servidor Tamar.

2.Nombre: sistema de información de la gestión rectora del SINAFOR (SIGR)

Objetivo: desarrollar e implementar un sistema de información automatizado que integre todas las unidades de la gestión rectora SINAFOR en ambiente.

Evidencias: expediente digital con el nombre oap-sinafor-04-2021 - SINAFOR ubicado en el Servidor Tamar.

3.Nombre: Sistema para Atención del Programa de Financiamiento y Acompañamiento Técnico a la Ganadería Mayor y menor de Costa Rica.

Objetivo: desarrollar un sistema informático web como solución integral para la digitalización de los procesos, sistematización de información, monitoreo, seguimiento y evaluación del programa sectorial de financiamiento, fomento y encadenamiento productivo del sector ganadero mayor y menor de Costa Rica.

Evidencias: expediente digital con el nombre OAP-NA-01-2021 plataforma ganadera ubicado en el Servidor Tamar.

4.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.

Evidencias: expediente digital con el nombre OAP-URF-03-2019 - SICO ubicado en el servidor Tamar.

5.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.

Evidencias: expediente digital con el nombre OAP-GTIC-PL-03-2019 Sistema Proyectos ubicado en el Servidor Tamar.

6.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.

Evidencias: expediente digital con el nombre oap-al-3-2020 sistema Asesoría legal proyectos ubicado en el servidor Tamar.

7.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.

Evidencias: expediente digital con el nombre OAP-NSIA-02-2020 -inocuidad ubicado en el servidor Tamar.

8.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.

Evidencias: expediente digital con el nombre oap-usu-pl-02-2020 - SISAE ubicado en el servidor Tamar.



9.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.

10.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.

Evidencias: expediente digital con el nombre OAP-ETI-02-2019 - SII ubicado en el servidor Tamar.

11.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.

Evidencias: expediente digital con el nombre oap-usst-pl-05-2018 - Service Desk ubicado en el servidor Tamar.

12.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.

Evidencias: expediente digital con el nombre OAP-URF-01-2017 - SIF ubicado en el servidor Tamar.

13. 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.

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

Como factor de éxito los proyectos en ejecución cuentan con el seguimiento y control establecido, según la metodología de Administración de Proyectos. Además de contar con Recurso Humano capacitado en Gestión de Proyectos TIC. Por otra parte, tienen un proceso bien definido para la Gestión de cambios y gestión de riesgos. A su vez la comunicación efectiva y constante con el equipo de proyecto, el Proceso proactivo de dirección del proyecto, compromiso de los involucrados con los entregables y la participación de las personas clientes y patrocinadoras, forman parte de los logros en la población atendida.

Las medidas correctivas, así como el factor y sus respectivas causas, se detallan a continuación en el siguiente cuadro.

Factor	Causas	Medidas correctivas
Cargas de trabajo de las personas líderes de proyectos	No se respeta el tiempo asignado para atender las tareas y funciones de las personas involucradas en el proyecto	Concientizar a las personas involucradas en los proyectos sobre la importancia de cumplir las tareas a tiempo y asignación de prioridades.

Cargas de trabajo de las personas administradoras de proyectos (OAP)	Falta personal en la OAP, sobreasignación de cargas de trabajo en el área de Administración de Proyectos	Solicitud a la unidad de recursos humano el nombramiento de personal para la OAP.
--	--	---

### 5.3. Unidad de Informática y telemática

La unidad Informática y telemática es la dependencia encargada de garantizar el desarrollo y mantenimiento de la infraestructura tecnológica, sistemas informáticos institucionales, redes de comunicación de datos y operación de los servicios a su cargo

Para el año 2021 esta unidad cuenta con 2 indicadores, de los cuales ambos tienen un estado de cumplimiento de metas cumplidas. En el siguiente apartado se mostrarán los detalles correspondientes a cada indicador:

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Porcentaje de casos atendidos para la agilización de procesos. (139)	95%	93,7%	99%	Meta cumplida

Con respecto al indicador de Porcentaje de casos atendidos para la agilización de procesos, se brinda seguimiento al reporte específico en el que se refleje la cantidad de registros responsabilidad de esta dependencia; así como, un total de los casos atendidos. Así mismo, es importante considerar que algunas de las solicitudes ingresadas debido a la complejidad de estas pueden requerir más tiempo para ser implementados en su totalidad, lo que se refleja en los tiempos de atención de los meses de diciembre - diciembre 2021 y enero 2022; así como, el porcentaje de atención de caso.

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.

Como factores de éxito mencionan que 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 y desarrollo de sistemas (PADSI).

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Cantidad de horas disponibles de los servicios de TIC, responsabilidad de la USIT. (140)	8208	7524	91,6%	Meta cumplida

Es importante indicar, que en la presente evaluación se realiza con corte al 30/11/2021, lo cual corresponde al mes no. 11 y este indicador tiene un cumplimiento anual, por lo que está presentando un avance del cumplimiento de avance tanto al porcentaje de tiempo de servicio el cual corresponde a 7524 horas; así como de los diferentes contratos que están interrelacionados con el cumplimiento del indicador, según se detalla a continuación:

- Mediante la licitación pública 2020LN-000007-0002100001, dio inicio el 01/09/2021 los servicios de desarrollo y mantenimiento de información desarrollados en Oracle por demanda cuantía inestimada. Esta contratación se había tramitado desde el año 2020; sin embargo, por aspectos de índole administrativo la adjudicación y ejecución de dicho contrato se pudo realizar hasta el mes de setiembre de este periodo presupuestario.

- Mediante la licitación abreviada 2021In-000004-0002100001 alquiler de licencias de programas Microsoft; dio inicio el 01/11/2021. Asimismo, mediante la orden de pago USIT-254-2021 se tramitó el pago correspondiente al primer periodo por un monto de \$ 498 014,28.
- En el mes de diciembre inicio el contrato 2021In-000006-0002100001 servicio de mantenimiento para base de datos Oracle por demanda de cuantía inestimada.
- En el mes de noviembre se gestionó la ampliación del contrato del licenciamiento antivirus mediante el contrato no. 29-21 (compra directa 2021CD-000212-01).

Dentro de los factores de éxito, consideran que se ha dado una mejora considerable como lo es la disponibilidad de la plataforma tecnológica (sistemas de información, internet, correo electrónico entre otros), con 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).

Las medidas correctivas para los indicadores 139 y 140, se detallan en el siguiente cuadro:

Factor	Causas	Medidas correctivas
<b>Indicador 139</b> 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).

<p><b>Indicador 140</b> Sub ejecución presupuestaria.</p>	<p>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).</p>	<p>Agilizar trámites administrativos (UCI-PA). Agilización del proceso de facturación mensualmente por parte de los proveedores.</p>
---	--	--

#### 5.4. Unidad soporte a Servicios Tecnológicos

Es la unidad encargada de garantizar el funcionamiento óptimo de los servicios virtuales del portal institucional, los servicios administrativos e infraestructura informática institucional, mediante la prestación del soporte técnico a los servicios tecnológicos para su máximo aprovechamiento. En el siguiente apartado se mostrarán los detalles correspondientes a cada indicador:

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Cantidad de informes de seguimiento de cumplimiento de los lineamientos TI en los laboratorios de la red docente. (141)	4	4	100%	Meta cumplida

Se realizó en conjunto con los Aris regionales el inventario de los laboratorios TI de las regionales Huetar caribe, Brunca, Occidental, Pacífico Central, Huetar Norte, Chorotega y Oriental. Para tal fin, se emitió el inventario bajo oficio USST-48-2021.y regional Cartago y Oriental USST-98-2021, USST-104-202021 Y USST-127-2021.

Inventario de laboratorios didácticos de TI con el estándar establecido por la USST en las regionales: Huetar caribe, Brunca, Occidental, Pacifico Central, Huetar Norte, Chorotega y Oriental y Cartago.

Debido a la pandemia, ocasionada por el COVID-19 se modificó la forma en la cual se llevaban a cabo los inventarios de laboratorios, se implementó un acompañamiento con los Aris regionales para realizar los inventarios de los laboratorios TI del INA gracias al apoyo de los Aris regionales y la disposición de los

directores (as) de las unidades regionales y trabajo en equipo de los compañeros de soporte técnico, se contó con los inventarios de la siguiente unidad regional: oriental, Heredia y Cartago

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Porcentaje de estudios técnicos para la adquisición de recursos tecnológicos actualizados realizados. (142)	39	39	100%	Meta cumplida

Los estudios que realizó la USST son 39 y vienen a dotar de equipos e infraestructura a la institución. Además, son de base para la toma de decisiones institucionales en materia de compras que involucren las TICS.

La USST tiene como objetivo realizar estudios técnicos mediante el análisis de las ofertas y verificación de las especificaciones técnicas que aseguren la adquisición de recursos tecnológicos actualizados.

Para el primer semestre se realizaron 17 estudios y para el segundo, los estudios que se detallan a continuación:

- 18. Licitación pública 2020LN-000007-0002100001 contratación de servicios de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información desarrollados en Oracle
- 19. Licitación pública 2021LN-000006-0002100001 correspondiente a contratación de servicios de mantenimiento para base de datos Oracle y herramientas de desarrollo Oracle, por demanda de cuantía inestimada.
- 20. Licitación pública 2021LN-000005-0002100001 correspondiente a la contratación de servicio de mantenimiento y soporte técnico para el equipo de cómputo integrado al sistema SAN.
- 21. Compra directa 2021cd-000019-0002100001 correspondiente a actualización de software para las contadoras de billetes Mastework.
- 22. Contratación directa 2021cd-000076-0002100001 servicios de actualizaciones y soporte técnico del sistema para bibliotecas Janium propiedad del INA.

23. Contratación directa 2021CD-000092-0002100001 correspondiente a compra de equipo de computación periférico.

24. Licitación abreviada 2021LA-000030-0002100001 correspondiente a la adquisición de servicios por demanda de cuantía estimada de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico para la plataforma de seguridad del INA.

25. Compra directa 2021CD-000061-0002100002 correspondiente a compra de programa adobe Creative Cloud y licencias MOI 3D.

26. Licitación pública 2021LA-000031-0002100001 correspondiente a la compra de programa Deep Freeze Enterprise Maintenance.

Evidencias

USST-ADQ-247-2021, USST-ADQ-255-2021, USST-ADQ-269-2021, USST-ADQ-278-2021, USST-ADQ-282-2021, USST-ADQ-320-2021, USST-ADQ-321-2021, USST-ADQ-326-2021, USST-ADQ-339-2021.

27. Compra directa 2021CD-000099-0002100001 correspondiente a compra de teléfonos.

28. Compra directa 2021CD-000107-0002100001 correspondiente a contratación de servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico del sistema de cámaras de seguridad y vigilancia de la USIT, por demanda de cuantía inestimada

29. Compra directa 2021CD-000111-0002100001 correspondiente al servicio de mantenimiento, reparación de equipos de cómputo y software.

30. Compra directa 2021CD-000060-0002100005 correspondiente a la compra de servidores de datos de equipos de comunicación.

31. Compra directa 2021CD-000116-0002100001 correspondiente a compra de planes celulares.

32. Compra directa 2021CD-000120-0002100001 correspondiente a la compra de equipo de industria alimentaria, pantallas y proyectores; específicamente para la partida 2 (proyector multimedia Ultra portátil).

33. Compra directa 2021cd-000119-0002100001 correspondiente a la compra de programa para modelado en tres dimensiones Sketchup pro 2021 o la última versión.

34. Licitación pública 2021LN-000009-0002100001 correspondiente a contratación de servicios de hospedaje y administración de los sitios web del INA.



- 35. 2021CD-000068-0002100005 compra de teléfonos UR Huetar caribe.
- 36. 2021CD-000144-0002100001 servicio de mantenimiento, reparación de equipo de cómputo y software.
- 37. 2021CD-000156-0002100001 compra de impresoras. Año nuevo2022.
- 38. 2021CD-000065-0002100008 compra de repuestas y suministros de cómputo.
- 39. 2021CD-000110-0002100003 SERVICIO DE LICENCIAMIENTO EDGE CAM.

Las personas responsables de los estudios técnicos se comprometieron para mejorar los tiempos de respuesta en el desarrollo de los estudios solicitados realizando 39 estudios técnicos. Algunos logros en la población atendida son los siguientes: dotar de equipos e infraestructura a la institución. Además, la toma de decisiones institucionales en materia de compras que involucren las TICS.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Porcentaje de solicitudes de servicios atendidas en la Sede Central. (143)	2036	2036	100%	Meta cumplida

Se han atendido la totalidad de los casos ingresados a mesa de ayuda Aranda con lo cual se ha garantizado las personas usuarias la continuidad de sus funciones y consecución de metas.

Los factores de éxito de esta unidad indican, que es el capital humano está comprometido con la realización de las labores y se encuentra capacitado, aun trabajando al 20 por ciento de aforo el primer semestre, lograron atender y finalizar 2036 de la mesa de ayuda de Aranda.

### 5.5. Unidad de Servicios Virtuales

Es la Unidad responsable de incorporar las tecnologías de la información y la comunicación en los servicios de capacitación y formación profesional mediante la investigación y desarrollo de tecnologías educativas, operación y transferencia

de servicios virtuales, para facilitar la prestación y disponibilidad de los servicios que ofrece la institución a la población participante. Así mismo, la unidad es la encargada de diseñar y administrar los servicios Web institucionales.

Para año 2021 la Unidad de Servicios Virtuales cuenta con 7 indicadores, los cuales cumplió a satisfacción. En el siguiente apartado se mostrarán los detalles correspondientes a cada indicador:

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal docente en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados. (144)	46	46	100%	Meta cumplida

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

Al 14 de diciembre se han recibido un total de 46 solicitudes de brindar servicios de capacitación las cuales se han atendido en su totalidad, logrando la atención de un total de 674 personas docentes.

Los factores de éxito primordiales han sido los siguientes:

- Planeación para que a partir de octubre del 2021 inducciones y acompañamientos al subsector de administración del núcleo comercio y servicios y del subsector inglés, para incrementar las habilidades en el uso de la tecnología para la educación.
- Se planea un taller para el núcleo salud cultura y artesanía.
- Durante los meses de pandemia que continúan desde el pasado 2020 se han utilizado herramientas para atender personas docentes en forma virtual, así como para revisar contenidos didácticos para la creación de guías digitales.

- Acompañamientos e inducciones al núcleo de tecnología de materiales sobre usos de tecnología para la educación.
- Se promueve el uso de herramientas tecnológicas de forma más intensiva.
- Se mantiene la atención de solicitudes de capacitación y el personal docente han sido capacitados para crear sus propios contenidos en modalidad virtual.
  - Los diseñadores instruccionales colaboran con el diseño de los módulos.
- Con el incremento de las actividades tele trabajables, la unidad se adapta eficientemente a brindar una atención igualmente virtual.
- El equipo de trabajo capacitado; el equipo cuenta con capacitación profesional apropiada.
- Se cuenta con conocimiento técnico de las herramientas.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal administrativo en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados. (145)	100	100	100%	Meta cumplida

Este indicador está enfocado en el personal administrativo institucional, 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 14 de diciembre se han recibido y atendido un total de 143 solicitudes de brindar servicios de capacitación. Por medio de las cuales se han atendido 1796 personas administrativas y externas de la institución. Dichas solicitudes se encuentran almacenadas en un archivo físico en la oficina del PTOSV, donde se archivan las solicitudes (notas, correos electrónicos).

Los principales factores de éxito son los siguientes:

- Comunicación con el proceso de desarrollo de recursos humanos para la coordinación de servicios de capacitación originados y ejecutados en la USEVI como capacitaciones internas tanto para personal administrativos como docente.
- Revisiones y mejoras constantes a los programas nativos de la USEVI.
- 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 de Transferencia y Operación de Servicios Virtuales (PTSOV) con otros colaboradores adicionales para atender las solicitudes de capacitación.
- Con el incremento de las actividades tele trabajables la unidad se adapta eficientemente a brindar una atención igualmente virtual. Por ejemplo, atención a los docentes de núcleos específicos y otros para que puedan adaptar sus módulos y recursos a la modalidad virtual.
- Equipo de trabajo capacitado; el equipo cuenta con capacitación profesional apropiada. Además, se cuenta con conociendo técnico de las capacitaciones.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Porcentaje de SCFP convertidos a las modalidades no presencial y mixta. (146)	34	34	100%	Meta cumplida

El indicador se refiere a la cantidad de SCFP diseñados para las modalidades no presencial y mixta, utilizando herramientas TICS disponibles en la USEVI y en base al procedimiento vigente establecido por la unidad.

Las solicitudes para el diseño podrían provenir de los NFST, así como de diferentes unidades administrativas del INA que requiera convertir un SCFP en las modalidades antes citadas. Para el período 2021 se desarrollaron 34 proyectos virtuales, con 124 etapas proyectadas y al 14 de diciembre, se han entregado 34 cursos virtuales y finalizado 124 etapas con un avance del 100%.

Los cursos entregados son los siguientes:

- 1) Sistemas electroneumáticos.

- 2) Control lógico programable.
- 3) Introducción al protocolo IPV6.
- 4) Administración agropecuaria.
- 5) Buenas prácticas en agricultura BPA.
- 6) Excel comercial.
- 7) Programación de aplicaciones móviles nativas Android.
- 8) Recursos TICS para la gestión documental.
- 9) Alfabetización en seguridad digital.
- 10) Manipulación de datos con SQL.
- 11) Firma digital certificada.
- 12) Aplicación de BPM en servicios de alimentación.
- 13) Manipulación de productos marinos y acuícolas.
- 14) Gestión de alérgenos en la industria de alimentos.
- 15) Limpieza y desinfección para servicios de alimentación.
- 16) Calidad e inocuidad en un servicio de alimentación.
- 17) Buenas prácticas de manufactura en los servicios de alimentación.
- 18) Aplicación de la norma FSCC 22000 para sistemas de inocuidad alimentaria.
- 19) Plan de defensa de alimentos.
- 20) Evaluación de la vulnerabilidad al fraude alimentario.
- 21) Limpieza y desinfección aplicado en carnicerías y expendios de productos cárnicos.
- 22) Auditoría interna de un sistema de gestión de inocuidad alimentaria.
- 23) Atención integral de las personas menores de edad en situaciones de riesgo.
- 24) Estrategias para el ahorro y uso eficiente de la energía eléctrica en organizaciones.
- 25) Gestión de emisiones de gases de efecto invernadero.
- 26) Carbono neutralidad en organizaciones.
- 27) Saneamiento de aguas residuales ordinarias.
- 28) Edición de vídeo para web.
- 29) Edición de audio para web.
- 30) Dibujo básico para animación.
- 31) Aprendizaje para la formación dual estudiantes.

- 32) Formación dual para la docencia
- 33) Metodología para la ejecución de SCFP por competencias
- 34) Facilitación de la educación y formación Técnica Profesional Dual mentores

En el centro virtual de formación se encuentra disponibles los master (curso madre) de cada uno de los cursos entregados y las unidades regionales pueden programarlos para ejecución.

Dentro de los principalmente los factores de éxito mencionan los siguientes:

- Actualmente se encuentra trabajando con las diferentes metodologías de diseño de SCFP que establece el nuevo modelo curricular.
- Se han aumentado los esfuerzos de coordinación entre los núcleos y demás actores a lo interno de la USEVI así como a los externo para cumplir con el 100% de los cursos y guías digitales propuestos.
- 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.
- Se cuenta 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 permiten realizar oportunidades de mejora durante el proceso de forma expedita.
- Se 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 trata de coordinar con los diferentes actores para compensar los retrasos presentados.

- Se ha reforzado las habilidades tecnológicas de la población técnica docente de la institución, aportando a la alfabetización digital.
- Actualmente con la capacitación brindada por la USEVI el personal docente está facultado para desarrollar y crear material didáctico en la modalidad no presencial. Estas competencias permiten agilizar los procesos de conformación de SCFP.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Porcentaje de diseños gráficos, multimedia y desarrollo web y otros recursos tecnológicos realizados. (147)	131	131	100%	Meta cumplida

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; imágenes, ilustraciones, animaciones, productos multimedia de audio y video, desarrollo web y otros recursos tecnológicos.

Al 14 de diciembre 2021 se han realizado 131 productos relacionados con diseños gráficos, multimedia y otros recursos tecnológicos distribuidos de la siguiente forma:

- Actualización SCFP (19)
- Guías digital (19)
- Material de apoyo (84)
- Aulas estrategias didácticas para el aprendizaje (9)

Se desarrollaron las siguientes guías digitales:

- 1) ¡Viva la independencia! 1821-2021
- 2) Manejo de aceites para freír
- 3) Trazabilidad y retiro de alimentos
- 4) Estandarización de procesos y formulación en carnicerías
- 5) Plan de defensa de alimentos

- 6) Aplicación de la norma fsc22000 para sistemas de inocuidad
- 7) Gestión de residuos sólidos en la construcción
- 8) Meteorológica
- 9) ABC educación financiera 2
- 10) Maquillaje y vestimenta para televisión HD
- 11) Pruebas de certificación de inglés informativa
- 12) Pruebas de certificación de inglés docentes
- 13) Guía para usuarios de vehículos eléctricos
- 14) Adquisición de vehículos livianos eléctricos en el sector público de Costa Rica
- 15) Power Point 365
- 16) Word 365
- 17) Excel 365
- 18) Alfabetización digital
- 19) portal educativo en Share Point

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

- Sincronización de trabajo entre varias áreas y procesos de la USEVI ya que se trabaja con disciplinas de diseño gráficos, multimedia hasta desarrollo web por lo que los cronogramas y seguimientos de estos son esenciales.
- Solicitudes por medio de correo electrónico, permitiendo agilidad en la atención y dada la situación por pandemia ocasionada por el COVID-19.
- Exclusividad de 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.
- Permite realizar cambios de una forma más rápida dado que la comunicación entre las partes inclusive estando en modalidad de teletrabajo.



Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Porcentaje de producción de recursos audiovisuales para SCFP y de apoyo en otros servicios tecnológicos. (148)	373	373	100%	Meta cumplida

Se refiere a la cantidad de recursos audiovisuales para SCFP creados y apoyo en otros servicios tecnológicos solicitados a la unidad de servicios virtuales.

Al 14 de diciembre 2021 se han realizado 373 productos relacionados con recursos audiovisuales para distintos SCFP y de apoyo en otros servicios. Lo que representa un cumplimiento del 100% de la meta.

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

- Se continua con las líneas de trabajo impulsando el microprograma 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.
- Se continua con la autorización de acceso al estudio de grabación del CENETUR.
- Se cuenta 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 estandarizado en calidad.
- También la población general costarricense interesada en temas de pymes y emprendedurismo. Algunos de los productos audiovisuales son reproducidos en canal 13.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Porcentaje de atención de solicitudes de soporte a servicios web y plataformas tecnológicas administradas por la USEVI. (149)	294	294	100%	Meta cumplida

El indicador se refiere al soporte al sitio web institucional y plataformas tecnológicas administradas por la USEVI mediante la atención de solicitudes de los usuarios internos o externos para mantener la continuidad del servicio. Las solicitudes se atienden en el momento que se soliciten.

Al 14 de diciembre 2021, se han atendido un total de 294 solicitudes de soporte web y plataformas tecnológicas administradas por la USEVI.

Algunos de los factores de éxito corresponden a los siguientes:

- La unidad cuenta con personas administradoras de los servicios web, que detectan oportunidades de mejora, generalmente el administrador tiene una persona suplente.
- Se cuenta con una buena comunicación entre la empresa que brinda el servicio de hospedaje y administración para atender casos específicos.
- Se han diseñado estrategias para maximizar la atención de solicitudes de soporte debido al aumento de la demanda de estas.
- Dentro de los logros a la población atendida, se destaca que tanto la población usuaria interna como externa de la página web institucional fueron atendidas de acuerdo con sus solicitudes.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Porcentaje de atención de solicitudes de soporte de las plataformas tecnológicas para SCFP. (150)	12623	12623	100%	Meta cumplida

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. Como producto al 14 de diciembre del 2021 se han atendido un total de 12623 solicitudes, las cuales corresponden a las plataformas del centro virtual y 365. Estas solicitudes corresponden a Centro virtual y plataforma 365

Se destacan algunos factores de éxito tales como:

- Debido a la fuerte demanda que ha producido la pandemia, se ha tenido que dirigir esfuerzos para plantear que la atención sea 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.
- Una persona está 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.

## VI. Ejecución Presupuestaria de las Unidades adscritas a la Gestión de las 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 variable, desde un 98% para la Unidad de Soporte, con la meta presupuestaria 2054, y la ejecución presupuestaria más baja corresponde a la USIT un 84% de ejecución y su 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 2021, la cual corresponde a un 87,2%, clasificándose como favorable.

### Cuadro 1.

Costa Rica. INA: GTIC. Distribución del presupuesto asignado, girado y porcentaje de ejecución, según Unidad y meta presupuestaria. Año 2021.  
 (Cifra absolutas y porcentuales)

Unidad	Meta Presupuestaria	Total Presupuesto	Girado acumulado	% de ejecución
<b>TOTAL:</b>		<b>₡5 945 927 524</b>	<b>₡5 187 419 238</b>	<b>87,2%</b>
Unidad Coordinadora	2052	₡144 900 704	₡133.747.589,1	92,3%
Informática y Telemática	2053	₡4 613 962 215	₡3 908.147.556,1	84,7%
Unidad de Soporte	2054	₡332 890 976	₡ 325 092 149,6	97,7%
Oficina de Proyectos	2055	₡53 200 208	₡46 301 093,6	87,0%
Servicios Virtuales	1152	₡710 784 893	₡687 667 873,9	97,7%
	2056	₡90 188 528	₡86 462 975,4	96%

Fuente: Unidad de Recursos Financieros, 2021

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.

Con respecto a las subpartidas con menor ejecución se encuentran las mencionadas a continuación con las justificaciones respectivas:

Nº Nombre de la subpartida	Causa baja ejecución	Indicador Afectado
<b>Oficina de Administración de Proyectos TIC</b>		
100101 Sueldo para cargos fijos	El presupuesto contempla la plaza vacante de la jefatura OAP, la cual aún no se ha nombrado.	137
100301 Retribución por años servidos	El presupuesto contempla la plaza vacante de la jefatura OAP, la cual aún no se ha nombrado.	137
100302 Restricción al ejercicio Liber. De la profesión	El presupuesto contempla la plaza vacante de la jefatura OAP, la cual aún no se ha nombrado.	137
100303 Decimotercer mes	El presupuesto contempla la plaza vacante de la jefatura OAP, la cual aún no se ha nombrado.	137
100304 Salario escolar	El presupuesto contempla la plaza vacante de la jefatura OAP, la cual aún no se ha nombrado.	137
100399 Otros incentivos salariales	El presupuesto contempla la plaza vacante de la jefatura OAP, la cual aún no se ha nombrado.	137
100401 Contrib.Patr.Seg.Sal.C.C.S.S.	El presupuesto contempla la plaza vacante de la jefatura OAP, la cual aún no se ha nombrado.	137
100402 Contrib patronal IMAS	El presupuesto contempla la plaza vacante de la jefatura OAP, la cual aún no se ha nombrado.	137
100405 Contrib patronal Banco Popular	El presupuesto contempla la plaza vacante de la jefatura OAP, la cual aún no se ha nombrado.	137

100502 Aporte patro. Reg.oblig.pen.complem.	El presupuesto contempla la plaza vacante de la jefatura OAP, la cual aún no se ha nombrado.	137
100503 Aporte patr. Fondo cap.laboral	El presupuesto contempla la plaza vacante de la jefatura OAP, la cual aún no se ha nombrado.	137
100504 Cont.patr.otros fondos adm.entres pub.	El presupuesto contempla la plaza vacante de la jefatura OAP, la cual aún no se ha nombrado.	137
120104 Tintas, pinturas y diluyentes	El dinero está reservado Para solicitudes de compras que se digitaron, sin embargo estas aún se encuentran en proceso de trámite.	137
<b>Unidad de Informática y Telemática</b>		
110806 Mant.rep.equipo comunicación	La adjudicación contratación del mantenimiento de telefónico y cableado estructurado, se concretó en el mes de mayo de los corrientes.	139
110801 Manten. Edificios y locales	La adjudicación contratación del mantenimiento de telefónico y cableado estructurado, se concretó en el mes de mayo de los corrientes.	139
110405 Serv. Informáticos	Recurso de revocatoria de la adjudicación/2020LN-000007-0002100001	139
110103 Alquiler de equipo de computo	Nuevo contrato por tres años servicio de alquiler de licencias de programas Microsoft bajo el esquema de Microsoft Enrollment for education solutions (EES).	140
110204 Servicio de telecomunicaciones	Cambios en las condiciones del contrato (disminución de velocidad en los enlaces de comunicación), del contrato correspondiente a las licitaciones 2015LN-0000006-01 / 2021CD-000015-01 Enlaces de comunicación.	140
110808 Mantenimiento y reparación, equipo Cómputo y sistemas de información.	En esta sub partida, se cuenta con 7 contratos de mantenimientos; los cuales se paga en su mayoría mensualmente contra recibo de servicio recibido, en los cuales algunos incluyen repuestos y otros son por consumo de horas, tanto con un tope establecido de consumo de horas y otros de cuantía inestimada (es decir que no se cuenta con un consumo máximo de hora, esto depende de los requerimientos de esta unidad). Adicionalmente se recibió	140

Q250,000,000.00 mediante modificación presupuestaria 01in012021, de la unidad de recursos financieros a fin de atender lo dispuesto oficio gg-98-2018 del 30/01/2018 correspondiente al mantenimiento del sistema financiero SIF, mediante la inclusión de este en el contrato número 33-2017 servicio de mantenimiento para herramientas de bases de datos instalados en los servidores INA.

Posteriormente, mediante la modificación presupuestaria 01IN032021 se hace necesario la inclusión de Q600 000 000.00 en las sub partidas 110808 Mante. Y reparación de equipo de cómputo y sistemas de información.

Lo anterior considerando que el proceso de formulación presupuestaria se realizó con anticipación (en el mes de agosto del 2020) y el comportamiento fluctuante del tipo de cambio del dólar y debido a que todos los contratos se deben pagar en dólares; se hace necesario reforzar el contenido presupuestario de la USIT.

## VII. Conclusiones

Se concluye que, a pesar de un año 2021 complejo debido a la pandemia ocasionada por el COVID 19 y otros aspectos externos, la GTIC cumplió con la mayoría de las 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 2021, fue un 87,2%, incrementándose en un 15,2%, clasificándose como positiva, respecto al porcentaje total general institucional, para ese mismo año que fue de un 72%.



## VIII. Recomendaciones

1. Considerar al momento de la evaluación en el indicador # 136 los proyectos desarrollados por la totalidad de las unidades que conforman la Gestión.

**Responsable:** Unidad coordinadora GTIC.

**Plazo:** I y II Semestre 2022.

2. Ser vigilante del presupuesto asignado, respecto a la ejecución para las metas cumplidas.

**Responsable:** Todas las unidades adscritas a la GTIC.

**Plazo:** Durante todo el periodo.

3. Presentar anualmente a la Presidencia Ejecutiva y Gerencia General una propuesta de proyectos de Tecnología de Información y Comunicación a desarrollar que permitan mejorar la trazabilidad de los proyectos y tiempos de ejecución, según prioridades institucionales y así mejorar evaluación de resultados, con relación a la planificación institucional

- A. Lo anterior tomando como base la ruta de desarrollo de estos y de la cantidad de etapas a desarrollar en el año. De modo se determinan los proyectos estratégicos a desarrollar para el INA en el año en curso. Se debe copiar a la UPE de dicho proceso.

- B. La meta debe ser medida con respecto a dicho compromiso anual. Y en caso de que se requiera que la misma se cambie debe tener la aprobación por escrito de las autoridades superiores.

**Responsables:** Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación.

**Plazo:** I trimestre de cada año

4. Registrar en las pantallas de “Seguimiento a Planes” del Sistema Estadístico y de Monitoreo de Servicios (SEMS) la información amplia correcta, adecuada y de calidad. La cual evidencie todas las acciones implementadas para el cumplimiento de la meta e indicadores (aunque no se logre un cumplimiento satisfactorio), ya que es importante destacar que se realizan esfuerzos a nivel administrativo pero que existen aspectos fuera del control institucional que influyen en el cumplimiento de las metas definidas

**Responsable:** Todas las unidades adscritas a la Gestión

**Periodo:** Trimestralmente.