



Unidad de Planificación y Evaluación  
Proceso de Evaluación y Estadísticas

**Evaluación al Plan Operativo Institucional Anual  
Gestión de Tecnologías de Información y la Comunicación  
I Semestre  
2022**

*Elaborado por:  
Andrea Salazar Jiménez*

*Julio, 2022*

## Contenido

I.	Presentación.....	1
II.	Objetivos .....	3
III.	Marco metodológico .....	4
IV.	Análisis de Resultados de Ejecución Programática .....	8
V.	Detalle de Resultados por Unidad.....	9
5.1.	Unidad Coordinadora de GTIC.....	9
5.2.	Unidad de Servicio de Informática y Telemática .....	14
5.3.	Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos .....	17
5.4.	Oficina Administración de Proyectos.....	19
5.5.	Unidad de Servicios Virtuales.....	24
VI.	Ejecución presupuestaria de las unidades adscritas a Gestión.....	33
VII.	Conclusiones.....	37
VIII.	Recomendaciones .....	38

## I. Presentación

El Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) es una institución gubernamental que forma, capacita y certifica a personas físicas y jurídicas, para contribuir al crecimiento personal, movilidad social, productividad y competitividad; que permita al país adaptarse a los cambios que el entorno exige.

Para garantizar el cumplimiento de su misión y visión, la institución plasma en sus planes institucionales actividades estructuradas que permitirán el alcance sus metas. Así mismo debe responder a lineamientos establecidos por la Contraloría General de la República, tal es el caso de 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.

Por lo que la Unidad de Planificación y Evaluación, a través del Proceso de Evaluación y Estadísticas, durante el mes de junio inicia el proceso de evaluación semestral del Plan Operativo Institucional Anual 2022. Con el propósito de analizar y reflexionar sobre el trabajo realizado en estos primeros seis meses de ejecución del POIA y su presupuesto.

El presente documento, contiene la valoración del nivel de cumplimiento de las metas planificadas para el I Semestre 2022, correspondiente a la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación, la cual está constituida por cinco unidades a mencionar:

- 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).

Dicha gestión se encarga en términos generales de la planificación estratégica relativa a la prestación de servicios de tecnologías de la información y comunicación, necesarios para la integración de los procesos, servicios y operaciones institucionales; además de apoyar la adopción tecnológica en la actividad sustantiva; también evaluar y controlar el uso del componente tecnológico a nivel institucional.

Para cada unidad se precisan los productos según su naturaleza, en función de éstos se asigna la meta presupuestaria; estableciéndose la administración del presupuesto, mediante una meta presupuestaria. Con excepción de la USEVI, que tiene dos productos diferenciados en su naturaleza, uno dirigido a la prestación de servicios de capacitación y formación profesional y el otro al apoyo administrativo de la Institución.

## II. Objetivos

### Objetivo General:

Identificar los principales resultados anuales alcanzados por la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación, a nivel de los objetivos, indicadores y metas del POIA 2022, para ofrecer insumos que fundamenten la toma de decisiones en materia de planificación, administración y ejecución del plan-presupuesto.

### Objetivos Específicos:

- Medir el nivel de avance de los diferentes indicadores y metas de la Gestión en el I semestre del 2022.
- 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 cada gestión institucional, según montos presupuestarios 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. Marco metodológico

Este proceso de evaluación tiene como finalidad medir el avance en el cumplimiento de los indicadores y metas de la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación y sus unidades respectivas, así como el detalle de la ejecución presupuestaria por unidad.

Se realiza una comparación entre lo programado y lo ejecutado por parte de las unidades de la gestión, se plasman factores de éxito, puntos críticos y limitaciones encontradas durante el proceso de ejecución de la evaluación; así como definir acciones correctivas necesarias para garantizar el éxito de las metas planificadas para el año en curso.

#### ✓ **Población de Estudio**

La población objeto de estudio la constituyen 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**

Entre las principales variables se tienen:

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

### ✓ Fuentes de información

Las principales fuentes de información que se utilizan para la obtención de insumos son las siguientes:

- Documento “*Plan Operativo Institucional Anual 2022*”.
- 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, al 30 de junio 2022, de cada una de las unidades, suministrada por la Unidad de Recursos Financieros.

### ✓ Instrumentos de recolección de la información

Para el debido proceso de compilación de la información se utiliza el Sistema Estadístico y de Monitoreo de Servicios (SEMS), específicamente en el módulo de seguimiento de planes, la cual es una 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 13 al 30 de junio 2022, en donde la persona evaluadora del Proceso de Evaluación y Estadísticas, y las personas funcionarias de la unidad, revisan conjuntamente la información ingresada en la aplicación POIA-SEMS, con el propósito de analizar lo expuesto y considerar dar correcciones y observaciones generales y procede a la aprobación una vez que se realicen las debidas modificaciones.

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

#### Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación Plan Operativo Institucional Anual Evaluación I Semestre 2022 Cronograma de reuniones

Día	Hora	Unidad
Miércoles 22 de junio del 2022	8:30am	USEVI
Jueves 23 de junio del 2022	8:00am	OAP
Lunes 27 y miércoles 29 de junio del 2022	1:30pm y 7:00am	Unidad Coordinadora GTIC
Miércoles 29 de junio del 2022	9:30am	USIT
Viernes 24 de junio del 2022	9:00am	USST

### ✓ Procesamiento de datos y elaboración del informe

Con base en la información digitada 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 2022: Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación I Semestre”, donde se plasman los avances de la ejecución física, así como la ejecución presupuestaria. Por otra parte, se da un pronóstico para el cumplimiento de estos durante el II semestre.

### ✓ Clasificación de resultados en las metas

La clasificación de las metas según su desempeño se realiza utilizando dos estados, uno denominado **“Condición”** el cual refleja el estado de la meta en términos de su desarrollo, y otro de **“situación o estado”** que se valora desde punto de vista del pronóstico de su comportamiento para fin de año.



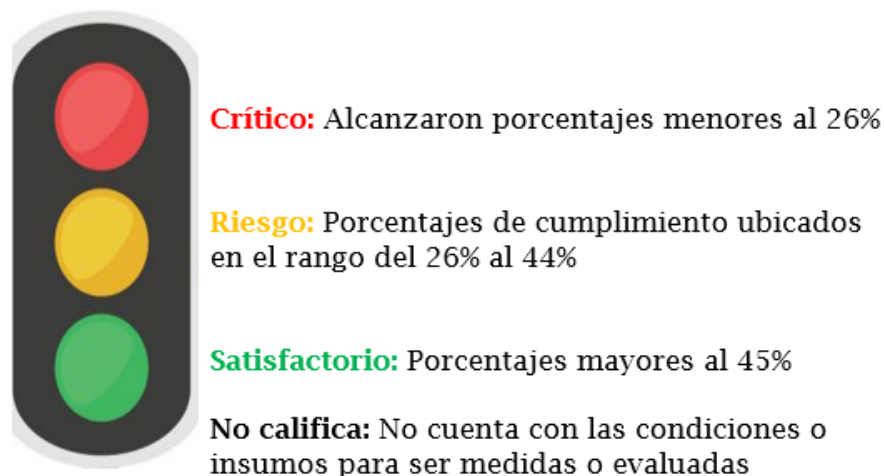
Los aspectos por considerar para clasificar la **condición** de la meta son:

- **Cumplidas:** la meta anual ya se cumplió.
- **En Proceso:** ya las acciones para su alcance se están desarrollando. También se denominan así aquellas que se plantearon en términos porcentuales y para calcular su nivel de cumplimiento se requiere completar la fórmula, en este caso hasta fin de año.
- **Pendiente:** aún no se han iniciado las acciones para su desarrollo, se programó para el segundo semestre, o bien se trasladó para este último.

Y en cuanto a su "**situación o estado**" se utilizaron los siguientes criterios (ver figura 1):

- ❖ **Satisfactorio:** aquellas que alcanzaron porcentajes mayores al 45%
- ❖ **En riesgo:** aquellas con porcentajes de cumplimiento ubicados en el rango del 26% al 44%.
- ❖ **Crítico:** aquellas que alcanzaron porcentajes menores al 26%
- ❖ **No califica:** son aquellas, que por diferentes motivos no se cuenta con las condiciones o insumos para ser medidas o evaluadas. Como es el caso de las metas medidas hasta fin de año.

**Figura 1. Clasificación de Metas Semestrales, según resultado. Año 2022**



#### IV. Análisis de Resultados de Ejecución Programática

La Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación tiene en el POIA 2022 un total de 16 indicadores, con sus respectivas metas, de los cuales todos fueron evaluados durante este primer semestre, mostrando la siguiente condición:



Tal como se aprecia en la ilustración anterior, la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación presentó una mayor condición de metas en proceso, para el primer semestre del año en curso. Sin embargo, se debe tener presente, que 1 de sus metas está pendiente, debido a que el desarrollo de sus acciones se presentará a partir del segundo semestre.

Con respecto al estado o situación los indicadores muestran el siguiente comportamiento de cumplimiento:

Unidad	Total	Satisfactorio	Riesgo	Crítico	No califica
<b><u>TOTAL</u></b>	<b><u>16</u></b>	<b><u>10</u></b>	<b><u>3</u></b>	<b><u>2</u></b>	<b><u>1</u></b>
Unidad Coordinadora de GTIC	3	0	1	1	1
Unidad de Servicio de Informática y Telemática	2	1	1	-	-
Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos	3	3	-	-	-
Oficina Administración de Proyectos	1	1	-	-	-
Unidad de Servicios Virtuales	7	5	1	1	-

El estado de los indicadores demuestra que existe un 14,3% de indicadores que se encuentran en riesgo para ser cumplidos, mismo porcentaje se presenta en los indicadores críticos, mientras que un 71,4% se muestran satisfactorios.

## V. Detalle de Resultados por Unidad

A continuación, se presenta el cumplimiento de los indicadores correspondientes a cada unidad adscrita a la GTIC

### 5.1. Unidad Coordinadora de GTIC

La Unidad Coordinadora cuenta con 3 indicadores, de los cuales 1 tienen estado de cumplimiento crítico, 1 en riesgo y otro no califica, sin embargo, esperan cumplirlos al durante el segundo semestre.

Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de ejecución de los proyectos de tecnologías de la información y comunicación. (136)	90%	5 (1 proyectos ejecutados de 5 planificados).	22,2%	Crítico

Este indicador no tendrá datos fijos, ya que se establecerán en cada período de seguimiento de evaluación POIA (semestralmente), por lo que, en su definición conceptual, los proyectos a considerar serán aquellos que tienen condición de ser viables para su realización. Refiriéndose a proyectos concluidos, definidos como prioridad por la administración superior, cumplen con las diferentes etapas de desarrollo, indicadas en la metodología de proyectos, dispone de los recursos necesarios, presupuestarios, acompañamiento de la parte usuaria y definición de los requerimientos funcionales y operativos de este.

Para este primer semestre los proyectos que reportaron son 5 de los cuales se han finalizado uno. A continuación, se presenta el detalle de estos los cuales se encuentran actualizados al 10 de junio 2022.

### **1. Mantenimiento al sistema financiero contable**

Estado: su desarrollo va en tiempo, no presenta actividades con atraso por parte del contratista y lleva un avance del 90%. Evidencia: expediente de proyectos OAP-URF-01-2017 mantenimiento al sistema financiero contable el cual se encuentra ubicado en la oficina de administración de proyectos (OAP) y en la carpeta Tamar de la OAP.

### **2. Sistema de investigación institucional**

Estado: se encuentra finalizado y en producción, a nivel de la documentación del expediente de proyectos, a la espera de las firmas de documentos de cierre, se encuentra con un 100% de avance. Evidencia: expediente de proyectos OAP-ETI-02-2019, Sistema de investigación institucional, ubicado en la Oficina de administración de proyectos, en la carpeta Tamar.

### **3. Plataforma web inocuidad**

Estado: su desarrollo va en tiempo, no presenta actividades con atraso por parte del contratista y lleva un avance del 76%. Evidencias: expediente de Proyectos OAP-

NSIA-02-2020, Plataforma web inocuidad, ubicado en la Oficina de administración de proyectos, en la carpeta Tamar.

#### **4. Sistema asesoría legal**

Estado: su desarrollo va en tiempo, no presenta actividades con atraso, por parte del contratista y tiene un avance del 95%. Evidencia: expediente de proyectos OAP-AL-03-2020, Sistema de asesoría legal, ubicado en la Oficina de administración de proyectos, en la carpeta Tamar.

#### **5. Módulo de acreditación sistema de información Gestión Rectora SINAFOR**

Estado: su desarrollo va en tiempo, no presenta actividades con atraso por parte del contratista y cuenta con un avance del 96%. Evidencia: expediente de proyectos OAP-SINAFOR-04-2021, Módulo de acreditación sistema de información gestión rectora SINAFOR, ubicado en la Oficina de administración de proyectos en la carpeta Tamar.

#### **Logros de la población atendida**

Atención de necesidades para la toma de decisiones, contar con información ordenada y accesible tanto interna como externa, además de controles eficientes, oportunos y resguardo de información. Además de desarrollar una operación más eficiente, dejando el uso de papel y documentos físicos, utilizando la documentación electrónica, así como cargar datos y documentos en el mismo sistema, por parte de personas funcionarias y personas externas a la institución.

Como factores de éxito, indicaron que la aplicación de la Metodología de administración de proyectos de TI, relacionada y en función con el PMI, recurso humano requerido para su desarrollo y su contenido presupuestario.

Para este indicador 136, no muestran medidas correctivas.

Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de la ejecución presupuestaria de la unidad coordinadora de la GTIC y las unidades adscritas. (127)	85%	37,8%	44,4%	En riesgo

El presupuesto de la GTIC para el año 2022 es de ¢6 350 815 570 de los cuales ejecutó ¢2 398 073 611,49 para un 37,8% de ejecución y un cumplimiento de la meta del 44,4%.

La ejecución actual del indicador 127 es baja, sin embargo, su comportamiento actual se encuentra dentro de los rangos normales de ejecución, debido a que la mayoría de los pagos, están programados para finales del período. Falta de ejecutar más del 50% de los pagos mensuales correspondiente a contratos. Las compras de equipo están en proceso por lo que su ingreso se da por lo general, en los últimos 3 meses del año.

Para el indicador en mención, la Unidad Coordinadora no indicó factores de éxito. Como medidas correctivas establecen los siguientes:

Factor	Causas	Medidas correctivas
Subejecución presupuestaria dado que muchas de las partidas, no se ejecutan a final del período en su totalidad.	Factores externos como (atrasos de ruta crítica) influyen en el proceso de compra. Empresas que 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, así como agilizar, la tramitación de los pagos.

Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de metas cumplidas de los indicadores del POIA de las unidades adscritas a la GTIC. (128)	90%	0	0	No califica

El cumplimiento de estas metas se llevará a cabo durante el segundo semestre, dado que responden a una demanda y atención constante de los servicios que brindan las unidades.

Como factores de éxito, mencionaron que la oficina de administración de proyectos cuenta con un cumplimiento del 100%, dado que brindan seguimiento a 12 proyectos que están en ejecución.

En cuanto a la unidad de Soporte a servicios tecnológicos, a la fecha de esta evaluación ha generado 5 informes de seguimiento, de los lineamientos de TIC de los laboratorios de la red docente. Cuenta con un 125% de cumplimiento.

Lo que resta de los indicadores, de las unidades (USEVI, USST y USIT), corresponden a solicitudes, estudios o servicios, atendido según su ingreso y prioridad y demanda. Los cuales se mantienen en proceso de ejecución, para su respectivo cumplimiento en lo que resta del año.

### **Productos**

Dirigir el accionar de la gestión para el desarrollo de los servicios TIC, mediante el seguimiento de las metas establecidas de las 4 unidades que integran la GTIC. Evidencias: reporte de seguimiento a los indicadores POIA de las unidades de la GTIC.

### **Logros en la población atendida**

Atención de las solicitudes de servicios TIC, promovidos por la contraparte funcional.

## 5.2. Unidad de Servicio de Informática y Telemática

La USIT cuenta con 2 indicadores, que están en condición de estado en proceso, donde las personas funcionarias participes de la evaluación, indican que continuaran trabajando para el cumplimiento de la meta anual. Esta unidad históricamente cumple las metas en el segundo semestre.

Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de casos atendidos para la agilización de procesos. (139)	95%	63,2%	66,5%	Satisfactorio

El porcentaje de cumplimiento corresponde a un 63,2% dado que se atendieron 55 CASOS de los 87 que fueron registrados. Indican que continúan con el seguimiento del total de los casos ingresados (relacionados con TIC), analizando y atendiendo los requerimientos de acuerdo con la factibilidad de estos. Trabajan en solicitudes de mayor complejidad / proyectos de desarrollo de sistemas a nivel institucional y con el servicio de mantenimiento de sistemas de información, los cuales pueden requerir más tiempo para ser implementados en su totalidad, reflejándose en el porcentaje de casos pendientes de atención.

Le brindan seguimiento de los casos asignados por área 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. Evidencia: informe de casos asignados a la USIT mayo 2022, ubicado en el sistema y control de correspondencia y los reportes del Servicedesk.

Mencionan como factores de éxito, el seguimiento a los casos mediante la trazabilidad de las solicitudes de personas usuarias, permitiendo una coordinación directa y constante entre los administradores de sistemas (ASI) y el personal del



proceso de administración y desarrollo de sistemas (PADSI). Dentro de los logros de la población atendida por esta unidad se destaca la coordinación más eficaz entre el usuario, administrador y personal del proceso administrativo / desarrollo de sistemas; logrando una atención exitosa de las necesidades de los usuarios en los sistemas de información.

A pesar de que lleva un cumplimiento satisfactorio consideran como aspectos desfavorables que el informe de casos asignados a la USIT se genera de forma manual y que el presupuesto es insuficiente para la atención de nuevo proyectos. Por lo tanto, plantean las siguientes medidas correctivas:

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).
Presupuesto insuficiente para la atención de nuevo proyectos.	Aumento del tipo de cambio del dólar.	Disminución en el consumo de horas en los contratos de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información.

Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
Cantidad de horas disponibles de los servicios de TIC, responsabilidad de la USIT. (140)	8208	3419	41,6%	Riesgo

Para la presente evaluación se realiza un corte al 31 de mayo, este indicador tiene un cumplimiento anual, por lo que está presentando un avance del cumplimiento el cual corresponde a 3419.81048 horas; así como de los diferentes contratos que

están interrelacionados con el cumplimiento del indicador, según se detalla a continuación:

1. Mediante la compra directa 2022CD-000050-0002100001 se tramitó la renovación de licenciamiento de software y mantenimiento preventivo soporte técnico antivirus"; el cual dio inicio el 24/05/2022.
2. En el mes de febrero se tramitó mediante las solicitudes de compra #359366, #361608; la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico para el equipo de cómputo integrado al Sistema San; considerando que el contrato con el que se contaba finalizó el 30/09/2022. Se realizó la revisión del cartel y se atendieron todas las recomendaciones y observaciones brindadas por los compañeros de UCI-PA. Sin embargo, según el comunicado de la comisión de licitaciones, se hace de conocimiento del gestor de TIC, Sr. Gilbert González esta contratación para su visto bueno.
3. A finales del mes de mayo, se tramitó los oficios USIT-105-2022 y USIT-112-2022, relacionados con la solicitud de compra No.361793, para gestionar la contratación servicio comunicación punto a punto e internet para CFR, CE y UR, hacia los centros de datos del INA, amparado en lo dispuesto en el artículo 130 del reglamento a la ley de contratación administrativa. Actualmente, se está a la espera que este trámite sea analizado por la comisión de licitaciones, considerando que el contrato actual finalizará el 28/02/2023. Este tema ya fue analizado por la jefatura de la USIT con el Sr. Gilbert González gestor de TIC.
4. Mediante la solicitud de compra No.360380, se está tramitando la contratación de servicios de desarrollo de software en Microsoft.net para los sistemas de información del INA. A la fecha ya se realizó la revisión del cartel, atendiendo las observaciones y recomendaciones de los compañeros de UCI-PA. Se está a la espera que este proceso de compra sea visto por la comisión de licitaciones y continúe con el proceso de compra

correspondiente. Es importante considerar que el contrato actual 2017LN-000012-01 finalizará en el mes de setiembre 2022; teniéndose previsto gestionar una ampliación del contrato, amparado en el artículo 139 del Reglamento de la ley de Contratación Administrativa, debido a que el contrato nuevo que se está gestionando, no estará adjudicado para el mes de setiembre del presente periodo. A fin de proveer la continuidad del servicio a nivel institucional.

A pesar de llevar el cumplimiento del indicador en estado de “Riesgo” consideran como factor de éxito mejora considerable de la disponibilidad de la plataforma tecnológica (sistemas de información, internet, correo electrónico entre otros), con respecto al primer semestre del año pasado. Además, del 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).

Como medidas correctivas establecen los siguientes:

Factor	Causas	Medidas correctivas
Subejecución 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.

### 5.3. Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos

La USST cuenta con 3 indicadores los cuales tienen una condición en proceso con estado satisfactorio debido a que, si bien los cuentan con un cumplimiento del 100% e incluso por encima del 100%, las metas son establecidas para completarlas según demanda, o adicionando contenido, durante el segundo semestre esperando que continúen de la misma manera y así obtener su cumplimiento anual.

Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
Cantidad de informes de seguimiento de cumplimiento de los lineamientos TI en los laboratorios de la red docente. (141)	4	5	125%	Satisfactorio

La unidad de Soporte a servicios tecnológicos realizó un total 5 inventarios a las Unidades Regionales: Heredia, Brunca, Cartago, Central Occidental y Chorotega. Esto con la finalidad de verificar el cumplimiento de los lineamientos emitidos por la USST para los laboratorios de TI. Las evidencias están en el en el sistema de correspondencia, según oficios emitidos, son los siguientes: USST-76-2022, USST-81-2022, USST-82-2022, USST-83-2022 y USST-84-2022.

Como factores de éxito indicaron la coordinación con los encargados PSAC y los Aris regionales, la realización de los inventarios de los laboratorios TI.

Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de estudios técnicos para la adquisición de recursos tecnológicos actualizados realizados. (142)	100%	6 / 6	100%	Satisfactorio

Esta unidad realizó los 6 estudios técnicos que le fueron asignados para el I semestre 2022, los cuales corresponden a los oficios USST-ADQ-4-2022, USST-ADQ-70-2022, USST-76-2022, USST-78-2022, USST-79-2022 Y USST-ADQ-125-2022.

Como factor de éxito señalaron que los analistas de compra se ajustaron a los tiempos de realización de los estudios según, las regulaciones de los reglamentos existentes y los tiempos de SICOP.

Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de solicitudes de servicios atendidas en la sede central. (143)	100%	1057 / 1057	100%	Satisfactorio

La USST realiza informe USST-49-2022 de gestión de casos atendidos de la mesa de ayuda y utiliza además los informes de Aranda para este fin. La evidencia corresponde al Informe de gestión y los casos de la mesa de ayuda Aranda.

Como Factores de éxito mencionaron que los técnicos realizan los casos registrados en la mesa de ayuda bajo los lineamientos establecidos por la USST, comprometiéndose a realizar los casos en forma y tiempo.

**5.4. Oficina Administración de Proyectos**

La OAP cuenta con 1 indicador el cual tiene una condición en proceso, lo cual significa que existe una alta posibilidad de cumplimiento anual ya que el estado es satisfactorio actualmente.

Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de proyectos en ejecución con seguimiento conforme a planes de proyectos aprobados. (137)	100%	12 / 12	100%	Satisfactorio

Debido a que las metas de la OAP son por demanda, para este I semestre se reportan 12 proyectos aprobados con seguimiento, por lo que esta cantidad podría variar para el segundo semestre.

Los productos corresponden a los 12 proyectos, que se detallan a continuación:

1. 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.

2. Mantenimiento de sistema información financiera.

Objetivo: brindar mantenimiento al SIF permitiendo el registro, ejecución, control y evaluación, en todas las fases de la actividad financiera y de planificación institucional, además de 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.

3. Reestructuración interface de usuario Service desk y actualización catálogo de servicios.

Objetivo: mejorar la interfaz de usuario de la herramienta Service desk facilitando la navegación en las diferentes opciones de esta herramienta, realizando los casos eficaz y amigablemente. 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.

4. 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.

5. 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 etapas 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.

6. 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.

7. 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. Sistema gestión interna asesoría legal.

Objetivo: diseñar un sistema informático, en ambiente web, que permita automatizar todas las 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.

9. 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 Yamar.

10. 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.

11. 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 web, moderno, eficiente, robusto, con alto grado de usabilidad, interactivo y amigable para disminuir tiempos de respuesta en el desarrollo de las funciones propias de SINAFOR. Evidencias: expediente digital con el nombre OAP-SINAFOR-04-2021 - SINAFOR ubicado en el servidor Tamar.

12. Automatización de inventarios por medio de RFID y código de barras.

Objetivo: adquirir los equipos, dispositivos y software necesarios para implementar un sistema de administración de bienes en los almacenes del



INA para brindar un servicio más eficiente y seguro, mediante contratación administrativa. Evidencias: expediente digital con el nombre OAP-UCI-02-2021 - SINAFOR ubicado en el servidor Tamar.

Como factor de éxito mencionaron, que los proyectos en ejecución cuentan con el seguimiento y control establecido según la metodología de administración de proyectos. Procedimientos y formularios actualizados en el sistema gestión de la calidad. Se cuenta con recurso humano capacitado en gestión de proyectos TIC. Proceso bien definido para la gestión de cambios y gestión de riesgos y el apoyo autoridades superiores en asignación de presupuesto para el desarrollo de los proyectos.

Logros en la población atendida, aprendizaje en temas relacionados a la gestión adecuada de proyectos, comunicación efectiva y constante con los equipos de proyecto, proceso proactivo en la gestión del proyecto, compromiso de las personas involucradas en el logro de los objetivos e interés de las personas con los roles de cliente y patrocinador.

A pesar de tener un avance del meta satisfactorio, indican como factores que han influido en el cumplimiento de la meta los siguientes aspectos con las medidas correctivas correspondientes:

Factor	Causas	Medidas correctivas
Falta de disponibilidad de las personas involucradas en el equipo de proyecto	No se respeta el tiempo asignado para atender las tareas y funciones de las personas involucradas en el proyecto.	Gestionar anticipadamente la disponibilidad de tiempos del Personal asignado al proyecto y redistribución de actividades si se presenta alguna incapacidad, reprogramar las vacaciones del personal asignado al proyecto, para que no afecten las actividades que se deben desarrollar en el mismo. Mantener informadas a las jefaturas de las actividades a realizar por parte del personal involucrado.

---

Reducción de presupuesto asignado para el desarrollo de los proyectos tic.	Aplicación de la regla fiscal sobre los presupuestos de la GTIC.	Reprogramación de tareas no prioritarias para el próximo año con presupuesto 2023.
--	--	--

---

## 5.5. Unidad de Servicios Virtuales

La USEVI cuenta con 7 indicadores de los cuales 5 tienen una condición satisfactoria, 1 crítico y 1 en riesgo, sin embargo, cuentan con el segundo semestre para su respectivo cumplimiento.

Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal docente en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados. (144)	100%	8 / 8	100%	Satisfactorio

---

Este indicador es enfocado en los docentes 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. La información esta actualizada al 31 de mayo, ya que la evaluación se realiza el 22 de junio 2022.

Al 31 de mayo 2022, se han atendido 8 solicitudes de capacitación para docentes, para un total de 10 personas atendidas. Según se indica en los oficios: USEVI-PTOSV-25-2022, USEVI-61-2022 Informe de gestión mayo 2022, las solicitudes realizadas vía notas y correos se encuentran almacenadas en un archivo físico en la oficina del PTOSV.

Los factores de éxito principales han sido, que se continúa la 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. Se realiza 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 (PTSOV) con otros colaboradores adicionales para atender las solicitudes de capacitación.

Además, 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 de núcleos específicos y otros para que puedan adaptar sus módulos y recursos a la modalidad virtual. Así mismo, el equipo de trabajo capacitado; el equipo cuenta con capacitación profesional apropiada. Además, se cuenta con conociendo técnico de las capacitaciones.

Destacan los siguientes logros dentro de la población atendida, el Apoyo a la población docente para que se encuentre capacitada en herramientas tecnológicas educativas para modalidad virtual y el fortalecimiento de las habilidades de la población docente capacitada para crear contenidos adaptados a la virtualidad.

Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal administrativo en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados. (145)	100%	32 / 32	100%	Satisfactorio

El 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. La información POIA brindada es actualizada al 31 de mayo, ya que la evaluación se realiza el 22 de junio 2022.

Al 31 de mayo 2022, se han atendido 32 solicitudes de capacitación para docentes, para un total de 569 personas atendidas.

Dentro de los factores de éxito mencionaron los siguientes:

- ✓ Trabajan 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 lo 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 con 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, se brinda seguimiento a los núcleos involucrados. Constantemente buscan mejorar la metodología de trabajo.
- ✓ En caso de que se presente algún retraso en los procesos de trabajo se trata de coordinar con los diferentes actores para compensar los retrasos presentados.
- ✓ Como evidencias, se detalla la información en los siguientes oficios: USEVI-PTOSV-25-2022 y el USEVI-61-2022 Informe de gestión mayo 2022.
- ✓ Las solicitudes realizadas vía notas y correos se encuentran almacenadas en un archivo físico en la oficina del PTOSV.

Los logros en la población atendida citados por la USEVI son los siguientes: Fortalecimiento de habilidades de la población de funcionarios administrativos con

conocimientos en herramientas tecnológicas educativas para modalidad virtual y desempeño de labores de su trabajo virtuales.

Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de SCFP convertidos a las modalidades no presencial y mixta. (146)	100%	8 / 34	23,5%	Crítico

Este 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 núcleos de formación (NFST), así como de diferentes unidades administrativas del INA que requieran convertir un SCFP en las modalidades antes citadas.

Para el periodo 2022 se están desarrollando 34 proyectos virtuales. Actualmente han entregado 8 cursos virtuales, con un avance del 23,5%. Los 8 SCFP entregados son los siguientes:

- 1) Asistencia en las actividades de la vida diaria de la niñez
- 2) Asistencia en situaciones de riesgo en la niñez
- 3) Alimentación saludable en la niñez
- 4) Elaboración de material didáctico para la promoción del aprendizaje en la niñez
- 5) Asistencia en la recreación y actividades lúdicas en la niñez
- 6) Asistencia en las actividades de aprendizaje de la niñez
- 7) Microsoft Azure az900
- 8) Microsoft 365

A pesar de llevar un avance crítico, indican como factores de éxito que los cursos creados se trabajan con las diferentes metodologías de diseño de SCFP que establece el nuevo modelo curricular, se ha fortalecido la 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.

Cuentan con herramientas de control y avances para cada uno de los proyectos de conversión y con 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 presentar algún retraso en los procesos de trabajo, se trata de coordinar con los diferentes actores para compensar los retrasos presentados.

Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de diseños gráficos, multimedia y desarrollo web y otros recursos tecnológicos realizados. (147)	100%	13 / 23	57%	Satisfactorio

Este 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.

A continuación, se desglosa los productos realizados durante el primer semestre 2022 al 31 de mayo 2022:

**Actualización SCFP (2):**

- 1) ABC educación financiera 2
- 2) Caja de herramientas de industria alimentaria

### **Guías digitales (2):**

- 1) Medidas de mitigación y adaptación para cambio climático en el sector ganadero
- 2) Acabado de la madera

### **Solicitudes de aulas acreditadas (9):**

- 1) Programa ingles avanzado mixto
- 2) La estética en perros y gatos (Escuela de estética canina easygroom)
- 3) 0231-01-C1 Inglés avanzado Sykes academy A2, B1, B2, B2+ (Universidad FUNDEPOS).
- 4) Inglés avanzado (Ledaigh)
- 5) Asistente en contabilidad (Ledaigh)
- 6) Asistente en contabilidad (Frankfort Academy)
- 7) Salud ocupacional (Frankfort Academy)
- 8) Power Bi (Frankfort Academy)
- 9) Inglés avanzado (Centro cultural)

Al final del proceso se determina si se acredita o no se acredita.

Como factores de éxito mencionan son los siguientes:

- ✓ Sincronización de trabajo entre varias áreas y procesos de la USEVI, ya que se trabaja con disciplinas desde especialistas en diseño gráfico, multimedia hasta personas especialistas en 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 desde la pandemia covid-19.
- ✓ Persona dedicada a la solicitud y una persona suplente en caso de no ser posible ser atendida.
- ✓ La jefatura realiza un seguimiento de las solicitudes pendientes vía sistema igualmente, para esto tiene controles de seguimiento.
- ✓ Reuniones virtuales con frecuencia para mayor seguimiento de los proyectos.
- ✓ Permite realizar cambios de una forma más rápida dado que la comunicación entre las partes inclusive estando en modalidad de teletrabajo.

Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de producción de recursos audiovisuales para SCFP y de apoyo en otros servicios tecnológicos. (148)	100%	31 / 85	36%	Riesgo

Con este indicador se evalúa la cantidad de recursos audiovisuales para SCFP creados y apoyo en otros servicios tecnológicos solicitados a la unidad de servicios virtuales. La información POIA brindada fue actualizada al 31 de mayo, ya que la evaluación se realizó el 22 de junio 2022.

Al 31 de mayo, 2022 se han atendido 31 productos relacionados con recursos audiovisuales para distintos SCFP y de apoyo en otros servicios de los 85 planificados para el año 2022 lo que representa el 37%. Dichos productos se pueden visualizar las publicaciones en página web; servicios estudiantiles y en el siguiente enlace: <https://www.ina.ac.cr/multimedia/sitepages/inicio.aspx>.

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

- ✓ Líneas de trabajo impulsando el microprograma "INA el Asesor" dirigido al sector pymes del país lo que aumentó en gran medida la producción de recursos audiovisuales.
- ✓ Creación del microprograma "Mundo 4.0" orientado a los nuevos avances de la industria 4.0 para los diferentes sectores productivos.
- ✓ Equipo audiovisual que mejoría en la calidad de los productos.
- ✓ Optima utilización de los equipos en los que la unidad ha invertido facilitando las labores de producción audiovisual, así como contar con un estudio en la USEVI.
- ✓ Autorización de acceso al estudio de grabación del CENETUR.
- ✓ Proceso establecido para la creación de productos gráficos, multimedia, desarrollo web y otros cursos tecnológicos.
- ✓ Actividades planificadas y cronogramas de trabajo, estandarizados en calidad.



Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de atención de solicitudes de soporte de las plataformas tecnológicas para SCFP. (150)	100%	4454 / 4454	100%	Satisfactorio

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. Solamente en el mes de mayo se recibieron y se atendieron 4454 solicitudes las cuales todas se atendieron.

Dentro de los factores de éxito mencionan que:

- ✓ Se mantiene una política de atención de tal manera que conforme llegan las solicitudes se van atendiendo, se ha tenido que dirigir esfuerzos para plantear que la atención sea oportuna.
- ✓ La 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.

Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de atención de solicitudes de soporte a servicios Web y plataformas tecnológicas administradas por la USEVI. (149)	100%	93 / 93	100%	Satisfactorio

El indicador se refiere al soporte del al sitio web institucional, intranet y extranet 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 31 de mayo, 2022 se han atendido 93 solicitudes de atención de página web y plataforma tecnológicas.

Algunos de los factores de éxito que se pueden mencionar son 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.

## VI. Ejecución presupuestaria de las unidades adscritas a Gestión.

El presente capítulo detalla el comportamiento del presupuesto ejecutado en el primer semestre del año 2022, desarrollado por la Gestión de Tecnologías de Información y la Comunicación (GTIC).

### Cuadro 1.

Costa Rica. INA: Distribución del Presupuesto total, ejecutado y porcentaje de ejecución, según Unidad y meta presupuestaria. I Semestre 2022.  
(Cifra absolutas y porcentuales)

Unidad	Meta Presupuestaria	Total Presupuesto	Girado acumulado	% de ejecución
<b>TOTAL:</b>		<b>₡6 114 204 191,00</b>	<b>₡2 398 073 611,5</b>	<b>39,8%</b>
Unidad Coordinadora	2252	₡151 191 349,00	₡70 434 516,75	46,6%
Informática y Telemática	2253	₡5 021 890 908,0	₡1 800 743 692,8	35,9%
Soporte Servicios Tecnológicos	2254	₡268 550 934,00	₡125 587 923,1	46,8%
Oficina Administración de Proyectos	2255	₡66 035 498,00	₡33 430 260,8	50,6%
Servicios Virtuales	2056	₡166 141 157,00	₡66 637 756,50	40,1%
	1152	₡677 005 724,00	₡301 239 461,51	44,5%

Fuente: Unidad de Recursos Financieros, 2022.

Respecto a la ejecución presupuestaria y las acciones realizadas como avances durante el primer semestre, en el cuadro 1 la GTIC presenta un estado en proceso de ejecución, puesto que se continuarán realizando acciones para desarrollar el cumplimiento de las metas, consecuente con su presupuesto.

El porcentaje de la ejecución presupuestaria es de un 39,85% de cumplimiento. Aumentando en un 1,1% respecto al año 2021 para este mismo periodo de evaluación.

La Unidad Oficina Administración de Proyectos, con la meta presupuestaria 2255, es la que presenta mayor ejecución con un 50,6%, teniendo como principales logros: 12 proyectos en ejecución según demanda, cuentan con el seguimiento y control establecido de acuerdo a la metodología de Administración de Proyectos, además de procedimientos y formularios actualizados en el sistema gestión de la calidad y su recurso humano capacitado en gestión de proyectos TIC, definición para la gestión de cambios y gestión de riesgos y también cuentan con el apoyo de las Autoridades Superiores, en asignación de presupuesto para el desarrollo de los proyectos y el compromiso de las personas involucradas en el logro de los objetivos e interés de las personas con los roles de cliente y patrocinador.

La Unidad de informática y telemática es la de menor ejecución con un 35,9%, debido a Factores externos a esta unidad generando atrasos en ruta crítica e influyen en el proceso de compra, también que las empresas no facturan mensualmente, lo realizan por periodos más amplios que van de tres a seis meses.

En la siguiente tabla, se mencionan las más relevantes, así como las situaciones encontradas, y las razones que les dieron origen.

**Tabla 1.** Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación

Principales subpartidas justificadas por las unidades

**Unidad Coordinadora**

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
110307 Servicios de tecnología de la información	Se ha ejecutado el 12.31% en esta cuenta, está pendiente el pago correspondiente a los certificados emitidos en los meses de abril y mayo por un monto de ₡6.316.3337.49, establecidos en el proceso licitatorio para renovación de certificados de firma digital. Evidencia: licitación 2021LA-000017-0002100001 certificados de firma digital, tarjeta y pin y oficios GTIC-5 ,24 y 42-2022 y GTIC-OP-1, 3 y 4-2022.

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
120104 Tintas, pinturas y diluyentes	No se ha ejecutado presupuesto en esta partida, debido a la contención del gasto, definido a raíz de regla fiscal. Sin embargo, hay instrucciones para ejecutar y destinar a la adquisición de tintas y tonner para impresoras, su ejecución total está proyectada para final de período.
120304 Mater y produc. Eletric, telef y computo	No se ha ejecutado nada en dicha cuenta, por la contención del gasto definido de regla fiscal, sin embargo, se tiene proyectado la compra de lectores externos para firma digital, los cuales se estarían digitando en los próximos días, ejecutándose el 100% en dicha partida.
120402 Repuestos y accesorios	Para esta partida se trasladó lo adquirido el año anterior por concepto de solicitud de compra, la cual no se pudo incluir en el período 2021 razón por la cual, se autorizó un compromiso directo para este año 2022 y así cubrir el pago de materiales por demanda del año anterior. Evidencia: licitación 2021LN-000002-01 se ha ejecutado un 66.16% a la fecha. En esa cuenta se digitó la compra de 4 kit fotoconductores para impresora, quedando un remanente destinado para adquirir un teléfono, sin embargo, dada la pandemia y el teletrabajo, dicha compra no se efectuó. Quedando un sobrante que no se ejecutó. Evidencia: reporte de ejecución presupuestaria y reporte del SIBI con el detalle de lo digitado.
150105 Equipo de cómputo	Se ejecutó el 86.5% mediante la solicitud de compra número 361595 por un monto de ₡1.465.000, adquiriendo una computadora portátil similar a Pentium Core 17, quedando un remanente de 231.000 los cuales, se ejecutarán o trasladarían a otra subpartida mediante modificación presupuestaria. Evidencia: solicitud de compra 361595 y reporte del SIBI con el detalle de lo digitado.
129901 Utiles, mater, Oficina y computo	En dicha cuenta no se ha digitado nada en este semestre, ya que, por solicitud de la administración superior, por contención del gasto definido a raíz de regla fiscal sin embargo ya se giraron instrucciones para proceder a ejecutar, sin embargo, se tiene contemplado su ejecución total para el final del período.
129903 Prod.papel cartón e impresos	No se ha digitado nada este semestre, debido a la contención del gasto por la regla fiscal, sin embargo, existen instrucciones para ejecutar, contemplado su ejecución total para el final del período.

### Unidad de Servicio de Informática y Telemática

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
110103 Alquiler de equipo de computo	El pago de este servicio se puede realizar hasta el mes de noviembre del presente periodo presupuestario.
110204 Servicio de telecomunicaciones	Atrasos en la aprobación de los informes, lo cual ocasiona la presentación tardía de las facturas de servicios del contrato correspondiente a las licitaciones 2021cd-000015-01 enlaces de comunicación.

### Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
110404 Serv. Ciencias econom. Y social	Existen pagos pendientes los cuales se estarán realizando para el II semestre, esto por cuanto el servicio se encuentra en ejecución. Se han realizado dos pagos.
110499 Otros serv. Gestión apoyo	Actividades programadas para el segundo semestre.
110702 Actividad. Protocolarias y sociales	Actividades programadas para el segundo semestre.

### Unidad Oficina Administración de Proyectos

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
150105 Equipo de cómputo	Dinero reservado para solicitudes de compras que se digitaron, sin embargo, estas aún se encuentran en proceso de trámite.
120304 Mater y produc. Electric, telef y computo	Se digitó la orden de compra #356974, sin embargo, esta fue anulada en el SIREMA, por Orlando Molina Mora.
120402 Repuestos y accesorios	Se digitó la orden de compra #356977, sin embargo, esta aún se encuentra en proceso de trámite.

### Unidad de Servicios Virtuales

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
110204 Servicio de telecomunicaciones	Pendientes los pagos mensuales para el contrato de las plataformas del centro virtual de formación.
150105 Equipo de cómputo	Pendiente el trámite de compra de microcomputadoras portátiles.
110307 Servicios de tecnología de la información	Pendientes los pagos mensuales para el contrato de hospedaje y administración de la página web institucional.
110405 Serv. informáticos	Pendiente la cancelación del pago de la línea horas de desarrollo de servicio web

## VII. Conclusiones

La GTIC cuenta con 16 indicadores de los cuales 12 son porcentuales y 2 absolutos. Para este primer semestre, en su totalidad se encuentran en proceso de ejecución. Ya las acciones para su alcance se están desarrollando y se espera que en su mayoría que su cumplimiento se lleve a cabo durante el segundo periodo.

La ejecución presupuestaria en la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación, para este primer semestre es de un 39,8%, presentando un aumento del 1,1%, respecto a la ejecución presupuestaria correspondiente al primer semestre del año 2021.

## VIII. Recomendaciones

- Dar seguimiento a los indicadores que se encuentran en estado de riesgo y críticos para buscar mecanismos ser cumplidos durante el segundo semestre.
- Valorar la implementación de un plan de acción para mejorar tanto la ejecución presupuestaria como el cumplimiento de indicadores.

**Responsables:** Unidades adscritas a la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.

**Plazo:** Segundo semestre 2022.