



Unidad de Planificación y Evaluación
Proceso de Evaluación y Estadísticas

**Evaluación al Plan Operativo Institucional Anual
Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación.
Año 2022**

Elaborado por:

Andrea Mariana Salazar Jiménez

Contenido

I.	Presentación.....	1
II.	Objetivos de la Evaluación	3
	Objetivo General	3
	Objetivos Específicos.....	3
III.	Marco Metodológico.....	4
IV.	Análisis de Resultados de Ejecución Programática	8
V.	Detalles de Resultados por Unidad	9
	5.1 Unidad Coordinadora de GTIC	9
	5.2 Unidad de Servicio de Informática y Telemática.....	16
	5.3 Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos.....	21
	5.4 Oficina Administración de Proyectos	26
	5.5 Unidad de Servicios Virtuales.....	32
VI.	Ejecución Presupuestaria de las Unidades Adscritas a la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación	46
VII.	Conclusiones.....	49
VIII.	Recomendaciones	50

I. Presentación

En Costa Rica, el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) es la institución oficial para la Formación Técnica Profesional, según lo establece su misión se encarga de formar, capacitar y certificar 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.

Además de garantizar su misión y visión, la institución responde 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 los meses de noviembre y diciembre inicia el proceso de evaluación anual del Plan Operativo Institucional Anual 2022, con el propósito de analizar y reflexionar sobre el trabajo realizado en estos en cuanto a cumplimiento de indicadores y de ejecución presupuestaria.

El presente documento, contiene la valoración del nivel de cumplimiento de los indicadores planificadas para el año 2022, correspondiente 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 de la Evaluación

Objetivo General

Identificar los principales resultados anuales alcanzados por la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación, 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 cumplimiento de los diferentes indicadores y metas de la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el año 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 presupuestaria¹.

¹ 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 cumplimiento en los indicadores y metas de la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación y sus unidades adscritas, 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 adscritas a la gestión, se plasman factores de éxito, puntos críticos y limitaciones encontradas durante el proceso de 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 5 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 y presupuesto.
- Evidencias documentales o digitales presentadas por cada unidad evaluada.
- Información de la ejecución presupuestaria, al 31 de diciembre 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 21 de noviembre al 16 de diciembre 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. La jefatura de la unidad 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.

✓ **Cronograma**

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

Día	Hora	Unidad
05/12/22	10:00 am	OAP
06/12/22	9:00 am	USST
07/12/22	9:30 am	UCGTIC
14/12/22	9:00 am	USIT
15/12/22	9:30 am	USEVI

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

Con base a 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, Año 2022", 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 menos de 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.

Figura 1. Clasificación de Metas anuales, según resultado. Año 2022



IV. Análisis de Resultados de Ejecución Programática

La Gestión de las 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, mostrando la siguiente condición.

Cumplidos	Parcialmente Cumplidos	Incumplidos	Suspendidos
14 87,5%	1 6,25%	1 6,25%	

Tal como se aprecia en la ilustración anterior la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación cuenta con 16 indicadores, de los cuales 14 de ellos están cumplidos reflejando un 87,5% del cumplimiento total anual, 1 presentan una condición de parcialmente cumplidos por los que les corresponde un 6,25% y un 1 indicador no se cumplió, el cual equivale a un 6,25%.

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

Unidad	Total	Cumplida	Parcialmente Cumplida	Incumplida
TOTAL	16	14	1	1
Coordinadora de GTIC	3	2	1	
Servicio de Informática y Telemática	2	1		1
Soporte a Servicios Tecnológicos	3	3		
Oficina Administración de Proyectos	1	1		
Unidad de Servicios Virtuales	7	7		

V. Detalles 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 de GTIC

La unidad Coordinadora de la GTIC dirige, organiza y coordina a las unidades que conforman la Gestión, organizando acciones y directrices con otras dependencias, para la prestación óptima de los servicios de tecnologías de la información y comunicación necesarios a nivel institucional.

Cuenta con 3 indicadores de los cuales 1 está cumplido, 1 está parcialmente y por último 1 no cumplido.

Indicador	Meta anual	Cumplimiento anual	Porcentaje de cumplimiento	Estado de cumplimiento
Porcentaje de ejecución de los proyectos de tecnologías de la información y comunicación (136)	90,0%	60,0% (3 proyectos ejecutados de 5 planificados)	66,6%	Parcialmente cumplida

Este indicador también pertenece al PEI, por lo tanto, para efectos de este informe se tomará en cuenta lo que la Unidad Coordinadora de la GTIC informo por medio del oficio GTIC-147-2022 el cual considera los proyectos avalados por la Gerencia General según el GG-1173-2022. No así los datos que registraron en el SEMS, dado que no cuentan con el aval solicitado por JD-AC-127-2022.

Los proyectos que reportaron son 5 de los cuales fueron finalizado tres. Otros dos fueron trasladados para el año 2023, dada la complejidad que conlleva la puesta en producción de ambos sistemas, ellos son el denominados Mantenimiento al Sistema Financiero contable y *Plataforma Web Inocuidad*, a continuación, se presenta el detalle:

1. Mantenimiento al Sistema Financiero Contable.

Descripción: Proveer al INA, por medio de mecanismos provistos por la ley de Contratación Administrativa y su reglamento, de un sistema de información financiera 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.

Estado: Su desarrollo va en tiempo, no presenta actividades con atraso por parte del contratista y lleva un avance del **90%**. Este proyecto fue **trasladado** para el año 2023, debido a que se determinaron funcionabilidades adicionales, anticipando eventuales escenarios contraproducentes que deben ser consideradas y desarrolladas para el óptimo funcionamiento del sistema.

Se consideró oportuno ampliar el plazo de entrega de este proyecto dada la importancia de análisis y verificación de datos al momento de vincular todos los módulos, Presupuesto, Tesorería y Contabilidad, Plan Presupuesto.

2. Sistema de Investigación Institucional.

Descripción: 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.

El nuevo modelo curricular, distingue la Vigilancia Estratégica, como eje central e integrador de todos los componentes que integra el modelo curricular. Siendo la Vigilancia Estratégica el primer paso de la investigación, se pretende que toda la institución deba realizar en primera instancia esta actividad para posteriormente desarrollar cualquier tipo de investigación.

Con la digitación del sistema se pretende que la Institución cuente con información ordenada y accesible para cualquier persona, conforme se van generando investigaciones y sus respectivos productos, de manera que todo el proceso queda registrado mediante una ficha catalográfica que estaría disponible en el módulo de consulta y una ficha de seguimiento para la trazabilidad de las diferentes instancias involucradas en una investigación determinada.

Estado: Este sistema está **finalizado** y en producción, a nivel de la documentación del expediente de proyectos, se está a la espera que se firmen los documentos de cierre.

3. Plataforma Web Inocuidad.

Descripción: Desarrollar e implementar un sistema web de Inocuidad alimentaria, capaz de recopilar y procesar información de las empresas de

todos los sub-sectores de la industria alimentaria para realizarle el respectivo diagnóstico de inocuidad.

La base legal para el diseño de esta plataforma estará relacionada con los reglamentos y normas que deben cumplir las empresas, independientemente del sector productivo al que pertenezcan.

En el sistema se encontrará una herramienta de diagnóstico de inocuidad, con la cual el INA brindará un servicio de diagnóstico a las industrias de alimentos. También incluye un banco de empresas, donde quedará almacenada toda la información de cada empresa que se registra en la página Web y la información de los resultados de los servicios brindados, y los resultados de la evaluación de los diagnósticos.

Permitirá un mayor acercamiento entre el INA con las empresas de alimentos por medio de la plataforma, pudiendo obtener todo tipo de información importante y necesaria para las empresas de alimentos, además de que podrán participar de una serie de servicios como oferta formativa, consultas en línea, participar de foros, Chats, Blogs, noticias y ferias virtuales. Podrán acceder a boletines, normas, reglamentos, decretos, guías de aplicación, información de cada uno de los procesos que conforman el Núcleo Industria Alimentaria (lácteos, cárnicos, panificación, inocuidad y nutrición, recursos marinos y acuícolas, frutas y hortalizas), entre otros. También se tendrán acceso a conexiones, links hacia otras instituciones del país como MICIT, CACIA, CADEXCO, PROCOMER, SENASA, MAG, MEIC, Ministerio de Salud. De igual manera, con instituciones y organizacionales internacionales como CODEX, FDA, OMS, OIRSA, OIE, OTI, SENA, SENAI, IICA, entre otros.

Este proyecto fue trasladado para el año 2023 debido a que en la plataforma desarrollada se realizaron pruebas como plan piloto en una empresa del sector de Industria Alimentaria y se demostró la necesidad de realizarle algunas mejoras a la plataforma en general, dado que durante las pruebas en dicha empresa se presentaron ciertos errores y se identificaron algunas oportunidades de mejora en toda la plataforma.

4. Sistema Asesoría Legal.

Descripción: 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.

Permitirá obtener una mayor trazabilidad de la información, así como la definición de medios o canales para la recepción y atención de solicitudes de la población INA. Así mismo, permitirá avanzar en temas como simplificación de trámites, firma y gobierno digital Directriz N° 019-MP-MICITT "Sobre el desarrollo del gobierno digital del bicentenario". Estado: **Finalizado**.

5. Módulo de Acreditación - Sistema de Información Gestión Rectora SINAFOR.

Descripción: 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. Para este año se desarrolla el módulo de Acreditación.

Al tener un trato tan directo con clientes externos (personas físicas y jurídicas), SINAFOR debe robustecer las bases que fundamentan la toma de decisiones estratégicas, a fin de brindar servicios de alta calidad. Por esta razón, es necesario contar con una herramienta informática que oriente la toma de decisiones, de manera que sea posible albergar toda la información relacionada con su Gestión Rectora y Unidades adscritas, facilitando el cruce de datos, y, con ello tener un enfoque de inteligencia de negocios. Estado: **Finalizada**

Indicador	Meta anual	Cumplimiento anual	Porcentaje de cumplimiento	Estado de cumplimiento
Porcentaje de la ejecución presupuestaria de la unidad coordinadora de la GTIC y las unidades adscritas. (227)	85,0%	87,8% (5.844.479.665,6 ejecutado/ 6.657.311.696 programado)	103,2%	Cumplida

La unidad coordinadora de la GTIC mediante el indicador 227 dirige el accionar de la gestión para el desarrollo de los servicios TIC, por medio del seguimiento de las metas presupuestarias de la unidad coordinadora y las unidades adscritas. Las evidencias correspondientes están en el reporte de Seguimiento del presupuesto de la Unidad coordinadora y sus unidades adscritas.

En el mes de diciembre durante el proceso de evaluación la unidad coordinadora reportó por medio del SEMS una ejecución presupuestaria del 81%, no obstante, al cierre presupuestario del 31 de diciembre 2022, la Unidad de Recursos Financieros reporta que el porcentaje de ejecución fue

de 87,8%, por lo tanto, para efectos del presente informe se considera el dato definitivo.

Los factores de éxito que incidieron en el cumplimiento de la meta son los siguientes: el dirigir el accionar de la gestión para el desarrollo de los servicios TIC, mediante el seguimiento de las metas presupuestarias de la unidad coordinadora y sus unidades adscritas.

Indicador	Meta anual	Cumplimiento anual	Porcentaje de cumplimiento	Estado de cumplimiento
Porcentaje de metas cumplidas de los indicadores del POIA de las unidades adscritas a la GTIC. (228)	90,0%	84,6% (11 metas cumplidas de 13 metas programadas)	94,0%	Cumplida

La GTIC tiene 5 unidades adscritas que a su vez tienen en el POIA la responsabilidad de dirigir el accionar de la gestión para el desarrollo de los servicios TIC, mediante el seguimiento de las metas establecidas de las unidades adscritas.

Esta unidad consideró los siguientes factores de éxito, como parte fundamental del cumplimiento del indicador, los siguientes:

- Cumplimiento del 100% por parte de la OAP, brindando seguimiento a 7 proyectos que están en ejecución.
- En cuanto a la Unidad de Soporte a servicios tecnológicos, generó 5 informes de seguimiento de los lineamientos de TIC, de los laboratorios de la red docente. Lo que resta de los indicadores, de las unidades (USEVI, y USIT) corresponden a solicitudes, estudios o servicios, los

cuales se atienden según su ingreso y prioridad y se mantienen en proceso de ejecución.

- Destacan el logro de atención de las solicitudes de servicios TIC, promovidos por la contraparte funcional.

5.2 Unidad de Servicio de Informática y Telemática

La unidad Informática y telemática garantiza el desarrollo y mantenimiento de la infraestructura tecnológica, sistemas informáticos institucionales, redes de comunicación de datos y operación de los servicios a su cargo. Cuenta con 2 indicadores, de los cuales uno tiene una condición de meta incumplida y el otro indicador, meta cumplida.

En el siguiente apartado se mostrarán los detalles correspondientes a cada indicador:

Indicador	Meta anual	Cumplimiento anual	Porcentaje de cumplimiento	Estado de cumplimiento
Porcentaje de casos atendidos para la agilización de procesos (139)	95,0%	43,2% (45 casos atendidos de 104 casos recibidos)	45,5%	Incumplida

Como parte de las labores para el cumplimiento de la meta de este indicador, se brinda seguimiento al reporte específico en el que se refleja la cantidad de casos atendidos 45, responsabilidad de esta dependencia; así como un total de los casos recibidos que fue de 104.

La mayor parte de los casos ingresados corresponden a cambios en los sistemas de información, que pueden ser desarrollos de nuevos requerimientos o mejoras en la funcionalidad de los sistemas de

información o mantenimiento, solicitados por parte del administrador del sistema o usuarios.

Además del 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. 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.

Las evidencias de estos corresponden al informe de casos asignados a la USIT noviembre 2022, ubicado en el Sistema y control de correspondencia USIT-POS-105-2022.

Como factor de éxito indicaron el seguimiento de los casos y la trazabilidad en las solicitudes de las personas usuarias, permitiendo la coordinación directa y constante entre los administradores de sistemas (ASI), el personal del proceso de administración y desarrollo de sistemas (PADSI).

Dentro de los logros de la población atendida destacan la coordinación eficaz entre el usuario, administrador y personal del proceso administrativo, el desarrollo de sistemas; reflejando una atención exitosa de las necesidades de los usuarios en los sistemas de información.

Dado que el cumplimiento del indicador fue del 45,5% plantean como medidas correctivas las siguientes:

Factor	Causas	Medidas correctivas
Ajustes al presupuesto, en el primer semestre se restringió el uso del presupuesto debido a la regla fiscal y también la fluctuación del tipo de cambio del dólar (aumento / rebaja) provocando en el primer semestre un aumento en los costos y en el segundo semestre una subejecución presupuestaria; lo anterior debido a que el pago de estos servicios se realiza en dólares.	Regla fiscal / fluctuación del tipo de cambio del dólar.	Ajustes en el consumo de horas en los contratos de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información.

Indicador	Meta anual	Cumplimiento anual	Porcentaje de cumplimiento	Estado de cumplimiento
Cantidad de horas disponibles de los servicios de TIC, responsabilidad de la USIT. (140)	8208	7524 horas disponibles de servicios de TIC de 8208 horas		Cumplida

Este indicador tiene el cumplimiento anual, por lo que se detalla el cumplimiento de tiempo de servicio el cual corresponde a 7524 horas; así como de los diferentes contratos que están interrelacionados con el cumplimiento de este.

Los servicios de la plataforma tecnológica monitoreados, tales como: acceso a la red (conectividad LAN y WAN), funcionamiento de los sistemas de información institucional, correo electrónico institucional, acceso a internet y servicios complementarios y red inalámbrica entre otras, son parte de la responsabilidad que conlleva el cumplimiento satisfactorio de este indicador.

Respecto a los contratos y procesos de compra relacionados con este indicador se detallaron los siguientes:

1)Mediante la licitación pública 2022LN-000004-000210000, Servicio de mantenimiento y soporte técnico para el equipo de cómputo integrado al sistema SAN, a la empresa consorcio ITS-Martinexa. Esta licitación fue a refrendo por parte de la Asesoría legal, realizándose ajustes de índole administrativo (fuera del alcance de la USIT), atrasando la fecha de inicio, provocando que las horas del servicio que se habían considerado para este primer mes no se cancelen con el presupuesto de este periodo presupuestario.

2)Mediante la Licitación pública 2022LN-000003-0002100001, correspondiente a Servicios de desarrollo de software en Microsoft.net, para los sistemas de información del INA, se realizó el estudio técnico en coordinación con la Unidad de servicio a soporte técnico USST; sin embargo, la comisión de licitaciones solicitó una ampliación de criterios, por lo que no se ha logrado establecer la adjudicación en firme por parte de la administración. Provocando más atrasos en la ruta crítica de la contratación, además de los atrasos manifestados con las aclaraciones del cartel y el recurso de objeción presentado en la Contraloría General de la República. Según se evidencia estos atrasos son de índole administrativo.

3)Mediante la Compra directa 2022CD-000173-0002100001, se tramitó la contratación de Servicio de comunicación punto a punto e internet para CFP, CE, UR hacia los centros de datos del INA; gestionada como ente de derecho público, apoyado en el artículo 138 del reglamento de la ley de Contratación administrativa. Esta contratación ha tenido numerosos inconvenientes de índole administrativo fuera del alcance de esta unidad;

se presentó el estudio técnico correspondiente y atendieron todas las consultas realizadas por la Unidad de compras y Asesoría legal, se encuentra pendiente de análisis, aprobación y refrendo por parte de la Junta directiva. Este servicio que se encuentra vigente finaliza el 27/02/2023, sin embargo, se está trabajando en una extensión del servicio vigente con una nueva contratación, por lo que se encuentra en proceso de estudio por parte de la Junta directiva.

4) La contratación 2020LN-000007-0002100001 Servicios de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información desarrollados en Oracle, por demanda de cuantía inestimada; según lo solicitado por Unidad de recursos financieros, se reclasificó el gasto de los servicios cancelados al mes junio y en adelante se solicitó al proveedor facturar en dos líneas Mantenimiento y Reparación de equipos de cómputo y 110405 Servicios informáticos; cumpliendo así con el objeto del gasto y la naturaleza de la contratación.

5) La ejecución de los contratos de servicios y los procesos de pago, se ha llevado según lo establecido para la prestación de los servicios institucionales.

Las evidencias corresponden al Informe de eventos ocurridos en los servicios de TIC y cumplimiento de objetivo de calidad de la GTIC. (Prestar servicios de TIC continuos a toda la institución, alcanzando la meta de al menos un 95% del tiempo los servicios de TIC en línea.); el cual se ve reflejado en 8208 horas disponibles de servicio anual. Ubicado en el SCC / USIT-POS-105-2022.

Proponen las siguientes medidas correctivas a pesar del cumplimiento del indicador, debido a que consideran la mejora continua para el desarrollo y cumplimiento satisfactorio de sus servicios, estableciendo las siguientes:

Factor	Causas	Medidas correctivas
Administrativos	Factores externos a esta unidad (atrasos ruta crítica / apelaciones y/o revocatorias) influyen en el proceso de compra.	Agilizar trámites administrativos (UCI-PA).
Ajustes al presupuesto, en el primer semestre se restringió el uso del presupuesto debido a la regla fiscal y también la fluctuación del tipo de cambio del dólar (aumento / rebaja) provocando en el primer semestre un aumento en los costos y en el segundo semestre una subejecución presupuestaria; lo anterior debido a que el pago de estos servicios se realiza en dólares.	Regla fiscal / fluctuación del tipo de cambio del dólar.	Ajustes en el consumo de horas en los contratos de mantenimiento de bases de datos, plataforma de seguridad, aires acondicionados y ups y cableado estructurado de la sede central.

5.3 Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos

La unidad USST cuenta con 3 indicadores que tienen una condición de meta cumplida. En el siguiente apartado se mostrarán los detalles correspondientes a cada indicador:

Indicador	Meta anual	Cumplimiento anual	Porcentaje de cumplimiento	Estado de cumplimiento
Cantidad de informes de seguimiento de los lineamientos ti en los laboratorios de la red docente. (141)	4	5 Informes de seguimiento	125%	Cumplida

La unidad de Soporte a servicios tecnológicos realizó un total 5 inventarios a las regionales: Heredia, Brunca, Cartago, Central occidental y Chorotega. Para dar cumplimiento de los lineamientos emitidos por la USST en los laboratorios de TI.

Los oficios emitidos se encuentran en el Sistema de correspondencia: USST-76-2022, USST-81-2022, USST-82-2022, USST-83-2022 y USST-84-2022, todos los oficios se encuentran el SCC.

Como factores de éxito indicaron: la coordinación con los encargados PSAC y los ARIS regionales y también la realización de los inventarios de los laboratorios TI. Además, que se logra establecer lineamientos para el correcto uso de equipo informático en acciones formativas

Indicador	Meta anual	Cumplimiento anual	Porcentaje de cumplimiento	Estado de cumplimiento
Porcentaje de estudios técnicos para la adquisición de recursos tecnológicos actualizados realizados. (142)	100,0%	100% (28 estudios técnicos ejecutados de 28 estudios técnicos planificados)	100%	Cumplida

La USST realizó 28 estudios técnicos mediante oficios USST-ADQ-4-2022, USST-ADQ-70-2022, USST-76-2022, USST-78-2022, USST-79-2022, USST-ADQ-125-2022, USST-ADQ-157-2022, USST-ADQ-188-2022, USST-ADQ-258-2022, USST-ADQ-263-2022 Y USST-ADQ-268-2022. USST-ADQ-317-2022, USST-ADQ-339-2022, USST-ADQ-340-2022, USST-ADQ-349-2022, USST-ADQ-350-2022, USST-ADQ-361-2022, USST-ADQ-367-2022, USST-ADQ-368-2022, USST-ADQ-370-2022, USST-ADQ-371-2022, USST-ADQ-385-2022, USST-ADQ-394-2022, USST-ADQ-401-2022, USST-ADQ-402-2022, USST-ADQ-405-2022, USST-ADQ-407-2022 USST-ADQ-408-2022, USST-ADQ-419-2022.

Adicionalmente esta unidad hizo acotación a que la cuenta 150105 de equipos quedará sin ejecutar debido a que el trámite de computadoras en la partida gestionará por la unidad se declaró infructuosa.

Se detallan a continuación las licitaciones realizadas necesarias para el cumplimiento satisfactorio del indicador en mención.

- Compra directa 2022CD-000100-0002100001. Adquisición del Sistema integrado de impresión de carné institucional.
- Licitación abreviada 2022LA-000008-0002100001. Compra de computadoras.
- Licitación pública 2022IN-000004-0002100001. Servicio de mantenimiento y soporte técnico para el equipo de cómputo integrado al Sistema SAN de cuantía estimada.
- Compra directa 2022CD-000123-0002100001. Compra de teléfonos.
- Licitación abreviada 2022LA-000003-0002100010. Servicios de instalación de fibra óptica, cableado estructurado en el centro de agricultura orgánica la Chinchilla.
- Licitación abreviada 2022LA-000004-0002100004. Correspondiente a servicios de instalación de fibra óptica, cableado estructurado en el centro formación profesional de Nicoya.
- Compra directa 2022CD-000047-0002100001. Servidores de datos y equipo de comunicación.
- Contratación directa 2022LA-000007-0002100009. Correspondiente servicio de mantenimiento correctivo para microcomputadoras, microcomputadoras portátiles, todo en uno, estaciones de trabajo, ultra portátiles y Tablet unidad regional Heredia.
- Compra directa 2022CD-000175-0002100001. Correspondiente a la adquisición de la licencia del sistema global de reservaciones (GDS) Amadeus para el núcleo turismo.

- Contratación directa 2022CD-000038-0002100009. Correspondiente a servicio de mantenimiento correctivo impresoras, multifuncionales, escáner y proyectores de la unidad regional Heredia.
- Compra directa 2022CD-000178-0002100001. Correspondiente a la compra de teléfonos.
- Licitación pública 2022LN-000003-0002100001. Ampliación contratación de servicios de desarrollo de software en Microsoft.net para los sistemas de información del INA.
- Contratación directa 2022CD-000211-0002100001. Correspondiente a la contratación de acceso a colecciones Cengage, Pearson y el libro inglés.
- Compra directa 2022CD-000037-0002100009. Correspondiente al servicio de mantenimiento y reparación de centrales telefónicas, faxes y teléfonos.
- Compra directa 2022CD-000173-0002100001. Correspondiente al servicio comunicación punto a punto e internet para CFP, CE, UR hacia los centros de datos del INA.
- Licitación abreviada 2022LA-000021-0002100001. Correspondiente a la compra de proyectores y pantallas.
- Compra directa 2022CD-000223-0002100001. Equipo de computación periférico (monitor) sede central.
- Licitación pública 2022LN-000003-0002100001. Ampliación contratación de servicios de desarrollo de software en Microsoft.net para los Sistemas de información del INA.
- CONTRATACIÓN DIRECTA 2022CD-000211-0002100001. Correspondiente a la Contratación de acceso a colecciones Cengage, Pearson y el Libro inglés.
- Compra directa 2022CD-000037-0002100009.

- Correspondiente al Servicio de mantenimiento y reparación de centrales telefónicas, faxes y teléfonos. Compra directa 2022CD-000173-0002100001
- Correspondiente al servicio comunicación punto a punto e internet para CFP, CE, UR hacia los centros de datos del INA.
- Licitación abreviada 2022LA-000021-0002100001. Correspondiente a la Compra de proyectores y pantallas.
- Compra directa 2022CD-000223-0002100001. Equipo de computación periférico(monitor) Sede Central.

Las evidencias correspondientes se encuentran en el Sistema de correspondencia institucional SCC.

Como factores de éxito indicaron que los analistas de compra de USST ajustaron los tiempos de realización de los estudios, según las regulaciones de los reglamentos existentes y los tiempos de SICOP.

Indicador	Meta anual	Cumplimiento anual	Porcentaje de cumplimiento	Estado de cumplimiento
Porcentaje de solicitudes de servicios atendidas en la sede central. (143)	100,0%	100,0% (2436 casos atendidos de 2436 solicitudes recibidas)	100,0%	Cumplida

La USST realizó los Informes de gestión de casos atendidos de la mesa de ayuda y utiliza además los informes de Aranda para este fin, USST-49-2022, USST-138-2022 Y USST-165-2022. Cuyos oficios se encuentran en el sistema de correspondencia institucional SCC y en la mesa de ayuda Aranda.

Como factores de éxito los técnicos realizaron los casos registrados en la mesa de ayuda, bajo los lineamientos establecidos por la USST. Y se comprometieron a realizar los casos en forma.

5.4 Oficina Administración de Proyectos

La Oficina de Administración de Proyectos TIC de la GTIC, es la responsable 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.

Cuenta con 1 indicador el cual tienen una condición de cumplido.

Indicador	Meta anual	Cumplimiento anual	Porcentaje de cumplimiento	Estado de cumplimiento
Porcentaje de proyectos en ejecución con seguimiento conforme a planes de proyectos aprobados. (137)	100,0%	100,0% (12 proyectos en ejecución con seguimiento de 12 ejecución)	100,0%	Cumplida

Como se indica en el nombre del indicador se incluye para el cumplimiento de manera satisfactorio del mismo, proyectos en ejecución con seguimiento, conforme a planes de proyectos aprobados, por lo cual estos tienen un inicio y un fin, de acuerdo al cronograma establecido en cada proyecto, según la Metodología de Administración de Proyectos, por ello la cantidad de proyectos a los que se les da seguimiento puede variar de un semestre a otro, debido a que los mismos pueden finalizar satisfactoriamente cuando se cumplen los objetivos propuestos.

La atención de proyectos de tecnologías de información se realiza por demanda, según la cantidad de solicitudes requeridas por las Autoridades Superiores de la institución.

Para el primer semestre reportaron que les dieron seguimiento a 12 proyectos, de los cuales para el II semestre 7 fueron concluidos satisfactoriamente, por lo tanto, reportan en el SEMS los 7 a los cuales continúan dándoles seguimiento.

A continuación, se detallan **la totalidad** de proyectos a los cuales les dieron seguimiento durante el año 2022:

1.Nombre: Mantenimiento de sistema información financiera.

Objetivo: brindar mantenimiento al SIF de 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.

2.Nombre: 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.

3.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.

4.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.

5.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.

6.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.

7.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.

8.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 Yamar.

9.Nombre: Sistema inspección y cobro.

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

10.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 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.

11.Nombre: 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.

12. 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 factores de éxito mencionan los siguientes:

- Seguimiento y control según la metodología de Administración de proyectos para los proyectos en ejecución.
- Procedimientos y formularios actualizados en el Sistema de gestión de la calidad.
- Recurso humano capacitado.
- Proceso bien definido para la gestión de cambios y gestión de riesgos.
- Apoyo de Autoridades superiores en asignación de prepuesto, para el desarrollo de los proyectos.

Respecto a los logros en la población atendida reportaron la 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.

El cumplimiento de la meta de esta unidad corresponde a un 100%, sin embargo, consideran que siempre hay aspectos que deben mejorar en aras de brindar un mejor servicio y de alta calidad. Razón por la cual indicaron las siguientes 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.
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 unidad USEVI cuenta con 7 indicadores, los cuales tienen una condición de meta cumplida cada uno, para el cumplimiento anual.

En el siguiente apartado se mostrarán los detalles correspondientes a cada indicador:

Indicador	Meta anual	Cumplimiento anual	Porcentaje de cumplimiento	Estado de cumplimiento
Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal docente en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados. (144)	100,0%	100,0% (18 servicios ejecutados de 18 servicios Planificados)	100,0%	Cumplida

Este indicador está enfocado en los docentes de la institución; además de 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 30 de noviembre 2022, se han atendido 18 solicitudes de capacitación para docentes, 100% de las solicitudes atendidas. Para un total de 48 personas capacitadas.

Las evidencias según se indican en los oficios: USEVI-PTOSV-49-2022 y USEVI-118-2022 Informe de gestión noviembre 2022.

Los factores de éxito primordiales correspondientes se detallan a continuación:

- Se trabaja en forma conjunta 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.
- Atención de solicitudes de capacitación y por lo tanto la cantidad de personas atendidas, se ha reforzado al proceso (PTSOV) con otros colaboradores adicionales para atender las solicitudes de capacitación.
- Adaptación a los roles de teletrabajo, el 100% de las actividades sustantivas se pueden realizar en modalidad de teletrabajo.
- Con el incremento de las actividades teletrabajables la unidad se adapta eficientemente a brindar una atención virtual.
- Equipo de trabajo capacitado, incluso funcionarios han cursado capacitaciones externas.
- Se cuenta con conociendo técnico de las capacitaciones.

Dentro de los logros en la población atendida mencionan:

- Apoyo a la población docente para que se encuentre capacitada en herramientas tecnológicas educativas para modalidad virtual.
- Fortalecimiento de las habilidades de la población docente capacitada para crear contenidos adaptados a la virtualidad.

Indicador	Meta anual	Cumplimiento anual	Porcentaje de cumplimiento	Estado de cumplimiento
Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal administrativo en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados. (145)	100,0%	100,0% (68 servicios ejecutados, de 68 solicitudes recibidas)	100,0%	Cumplida

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.

Al 30 de noviembre 2022, se han atendido 68 solicitudes de capacitación para personal administrativo, 100% de las solicitudes atendidas, para un total de 1039 personas atendidas.

La información suministrada se respalda con los siguientes oficios: USEVI-PTOSV-49-2022 y USEVI-118-2022 Informe de gestión noviembre 2022.

Principalmente los factores de éxito son los siguientes:

- El equipo cuenta con capacitación profesional apropiada, incluso funcionarios han cursado capacitaciones externas.
- Se cuenta con conociendo técnico de las capacitaciones.
- Coordinación entre los núcleos y demás actores a lo interno de la USEVI, así como a los externos, 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.
- Cronogramas de trabajo y seguimiento a los núcleos involucrados. Constantemente se busca mejorar la metodología de trabajo.
- Al presentarse retrasos en los procesos de trabajo se coordina con los diferentes actores para compensar los retrasos presentados.
- Con el incremento de las actividades teletrabajables la unidad se adapta eficientemente a brindar una atención igualmente virtual.

Como logros alcanzamos en la población atendida indican el trabajo continuo y comprometido con el fortalecimiento de habilidades de la población de funcionarios administrativos con conocimientos en herramientas tecnológicas educativas para modalidad virtual y desempeño de labores virtuales.

Indicador	Meta anual	Cumplimiento anual	Porcentaje de cumplimiento	Estado de cumplimiento
Porcentaje de SCFP convertidos a las modalidades no presencial y mixta. (146)	100,0%	100,0% (El 34 SCFP convertidos de 34 planificados)	100,0%	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 basado 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 desarrollaron y entregaron 34 proyectos virtuales con un avance del 100%.

Los 34 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.
- 9) Bases de datos Access.
- 10) Contextualización de la asistencia para la persona adulta mayor.

- 11) Aplicación de protocolos de bioseguridad en la atención a la persona adulta mayor.
- 12) Atención de riesgos y emergencias durante la asistencia a la persona adulta mayor.
- 13) Alimentación para la persona adulta mayor.
- 14) Asistencia en las actividades básicas de la vida diaria de la persona adulta mayor.
- 15) Estimulación cognitiva de la persona adulta mayor.
- 16) Gestión de residuos sólidos.
- 17) Alfabetización digital.
- 18) Sistema de control interno integrado con la ética institucional.
- 19) Ética y transparencia para personas funcionarias del INA.
- 20) Metalurgia de la soldadura de aleaciones ferrosas.
- 21) Elaboración artesanal de conservas en almíbar y salmuera.
- 22) Introducción a la metalurgia para estructuras metálicas.
- 23) Servicio a la clientela.
- 24) Ética y valores aplicados para el trabajo.
- 25) Implantación del enfoque por competencias en la ejecución de SCFP del INA.
- 26) Tecnología aplicada a los procesos en panadería y pastelería.
- 27) Aplicación de estrategias de autocuidado para la asistencia de personas.
- 28) Diseño de propuestas para obras pictóricas.
- 29) Aplicación de técnicas de la pintura acrílica.
- 30) Aplicación de técnicas de la pintura al óleo.
- 31) Aplicación de técnicas de la pintura de acuarela.
- 32) Análisis de peligros y puntos críticos de control.
- 33) Principios tecnológicos aplicados en harinas alternativas.
- 34) Dibujo asistido por computadora.

Las evidencias que respaldan lo anterior, según lo indica los oficios entregados son las siguientes: USEVI-PIDTE-42-2022, USEVI-ASEC-50-2022 y USEVI-118-2022 Informe de gestión noviembre 2022.

En el centro virtual de formación se encuentra disponibles los "Master" (cursos madre) correspondiente a los cursos entregados y las Unidades regionales pueden programarlos para ejecución.

Oficios se encuentran en sistema de correspondencia (SCC).

Archivo de Excel de control de avance de los productos de la USEVE desde 2015 al 2022.

Como factores de éxito destacan los siguientes:

- Cursos creados bajo metodologías de diseño de SCFP que establece el nuevo modelo curricular.
- Coordinación entre los núcleos y demás actores internos de la USEVI, así como a los externos para cumplir con el 100% de los cursos y guías digitales propuestos.
- Coordinación entre los equipos de trabajo de la jefatura de la unidad y el proceso, mediante la planeación de las solicitudes de los núcleos y otros actores, como personal técnico.
- Herramientas de control y avances para los proyectos de conversión.
- Equipos de trabajo multidisciplinarios conformados por diseñadores instruccionales, diseñadores gráficos, editores de audio y video, diseñadores web.
- Métodos del flujo de trabajo en proceso involucrado permite realizar oportunidades de mejora de forma expedita.
- Cronogramas de trabajo y seguimiento a los núcleos involucrados.

Entre los logros de población atendida destacan:

- Reforzamiento de las habilidades tecnológicas de la población técnica docente de la institución, aportando a la alfabetización digital.
- Personal docente capacitado para desarrollar y crear material didáctico en la modalidad no presencial, permitiendo agilizar los procesos de conformación de SCFP.

Indicador	Meta anual	Cumplimiento anual	Porcentaje de cumplimiento	Estado de cumplimiento
Porcentaje de diseños gráficos, multimedia y desarrollo web y otros recursos tecnológicos realizados. (147)	100,0%	100,0% (70 diseños de 70 planificados)	100,0%	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 la producción de diseños gráficos; imágenes, ilustraciones, animaciones, productos multimedia de audio y video, desarrollo web y otros recursos tecnológicos.

Al 30 de noviembre del 2022, se desarrollaron los siguientes productos:

- **Caja de herramientas (1):**

- 1) Uso del Sistema de control de correspondencia (SCC)

- **Actualización SCFP (19):**

- 1) ABC educación financiera 2.
- 2) Caja de herramientas de industria alimentaria.
- 3) High intermediate written english technical interview.

- 4) High intermediate written english certification.
- 5) High intermediate oral english technical interview.
- 6) High intermediate oral english certification.
- 7) Advance written english technical interview.
- 8) Advance written english certification.
- 9) Advance oral english technical interview.
- 10) Advance oral english certification.
- 11) Facilitación de la educación y formación técnica profesional dual.
- 12) BPM para la industria alimentaria.
- 13) Plan de limpieza y desinfección basado en 5S.
- 14) Aditivos y etiquetado para la industria alimentaria.
- 15) HACCP.
- 16) Normas de inocuidad alimentaria.
- 17) Control de inocuidad en la industria alimentaria.
- 18) Presentación de los documentos comerciales, tributarios e informativas.
- 19) Facilitación de la educación y Formación técnica profesional dual.

A su vez se desarrollaron las siguientes **Guías digitales (11)**:

- 1) Educación financiera 3.
- 2) Storyboarder: creación de storyboards para productos audiovisuales.
- 3) Medidas de mitigación y adaptación para cambio climático en el sector ganadero.
- 4) Aspectos básicos de Moodle.
- 5) Producción de ideas gráficas para plataformas digitales.
- 6) Calidad de agua en piscinas: estrategias básicas.
- 7) Acabado de la madera.
- 8) Administración de las estrategias de mercadeo para redes sociales.
- 9) Fertilización en el cultivo del cacao.
- 10) Pasos para elaborar un plan de manejo de residuos sólidos.

11) Género y lenguaje inclusivo.

Según lo indica los oficios:

USEVI-PIDTE-42-2022, USEVI-ASEC-50-2022, USEVI-PTOSV-49-2022 y USEVI-118-2022 Informe mensual de gestión.

Se pueden visualizar los productos en la página web en la sección de servicios estudiantiles y en guías digitales.

Enlace para visualizar guías digitales:

[Https://www.ina.ac.cr/inavirtual/sitepages/guiasdigitales.aspx](https://www.ina.ac.cr/inavirtual/sitepages/guiasdigitales.aspx)

Enlace para visualizar material de apoyo:

[Https://www.ina.ac.cr/inavirtual/sitepages/materialdeapoyo.aspx](https://www.ina.ac.cr/inavirtual/sitepages/materialdeapoyo.aspx)

Para las aulas acreditadas para el aprendizaje se cuenta con un archivo dentro de cada una de las plataformas de la empresa

También se recibieron solicitudes de aulas **acreditadas (14)**:

- 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).

- 10) Inglés avanzado (no presencial) Meguz.
- 11) inglés avanzado (mixto) Meguz.
- 12) Portugués avanzado (Universidad Fundepos).
- 13) Inglés avanzado (CTE Global S.A.).
- 14) Fundación para la sostenibilidad y la equidad.

Material de apoyo: 25 recursos.

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

Mencionan los siguientes factores de éxito:

- Sincronización de trabajo entre áreas y procesos de la USEVI, trabajando con especialistas en diseño gráfico, multimedia, especialistas en desarrollo web por lo que los cronogramas y seguimientos de estos son esenciales.
- Solicitudes mediante correo electrónico, permitiendo agilidad en la atención.
- Persona dedicada a las solicitudes y una persona suplente en caso de no ser posible ser atendida.
- Seguimiento de las solicitudes pendientes vía sistema, a cargo de la jefatura.
- Reuniones virtuales para mayor seguimiento de los proyectos y realizar cambios de forma más rápida.

Dentro de los logros a la población atendida indican el brindar herramientas gratuitas a la población costarricense en general, accediendo desde la página web y centro virtual.

Indicador	Meta anual	Cumplimiento anual	Porcentaje de cumplimiento	Estado de cumplimiento
Porcentaje de producción de recursos audiovisuales para SCFP y de apoyo en otros servicios tecnológicos. (148)	100,0%	100,0% (314 recursos audiovisuales realizados, de 314 solicitudes recibidas)	100,0%	Cumplida

El indicador 148 refiere a la cantidad de recursos audiovisuales para SCFP creados y apoyo en otros servicios tecnológicos solicitados a la Unidad de servicios virtuales.

Al 30 de noviembre, 2022 se atendieron 314 productos relacionados con recursos audiovisuales para distintos SCFP y de apoyo en otros servicios de los 314 planificados y solicitados para el año 2022 lo que representa el 100%. Indicado en los siguientes oficios: USEVI-APITA-18-2022 Estado de las solicitudes didácticas realizadas y el USEVI-118-2022 Informe mensual de gestión noviembre 2022.

Además, se pueden visualizar las publicaciones en página web; servicios estudiantiles y en el siguiente enlace: <https://www.ina.ac.cr/multimedia/sitepages/inicio.aspx>. Archivo en nube One drive / Google drive de seguimiento de los productos. Oficios se encuentran en sistema de correspondencia (SCC).

Indicador	Meta anual	Cumplimiento anual	Porcentaje de cumplimiento	Estado de cumplimiento
Porcentaje de atención de solicitudes de soporte de las plataformas tecnológicas para SCFP. (150)	100,0%	100,0% (8748 solicitudes realizadas 8748 solicitudes recibidas)	100,0%	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.

Al 30 de noviembre, atendieron 8748 solicitudes de atención. Estas solicitudes provienen del centro virtual de formación. Como evidencias están los oficios USEVI-PTOSV-49-2022 y USEVI-118-2022 Informe mensual de gestión noviembre 2022.

Algunos de los factores de éxito son los siguientes:

- Política de atención de tal manera que conforme llegan las solicitudes se van atendiendo, atendiendo cada solicitud de manera oportuna.
- Recepción de solicitudes de servicio: las solicitudes de soporte son administradas desde el sistema Service Desk, dirigiendo la solicitud de forma automática a la persona indicada de atenderla con un tiempo límite de tiempo para realizarla.
- 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, de esta manera no quedan solicitudes sin atender.
- Población usuaria interna y externa de las plataformas tecnológicas (estudiantado del centro virtual) con servicio de atención de solicitudes efectuado.

Indicador	Meta anual	Cumplimiento anual	Porcentaje de cumplimiento	Estado de cumplimiento
Porcentaje de atención de solicitudes de soporte a servicios web y plataformas tecnológicas administradas por la USEVI. (149)	100,0%	100,0% (213 solicitudes atendidas de 213 solicitudes recibidas)	100,0%	Cumplida

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 30 de noviembre del 2022 atendieron 213 solicitudes de atención de página web y plataforma tecnológicas. Según lo indica en los oficios USEVI-PTOSV-49-2022 y USEVI-118-2022 Informe mensual de gestión noviembre 2022.

Algunos de los factores de éxito 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 persona funcionaria adicional para brindar apoyo en web e intranet.
- Se cuenta con una buena comunicación entre la empresa que brinda el servicio de hospedaje y administración para atender casos específicos.
- 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 la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación

Las unidades que conforman la GTIC presentaron una ejecución presupuestaria variable, desde un 94% para la USST, con la meta presupuestaria 2054, y la ejecución presupuestaria más baja corresponde a la USIT un 87% de ejecución y su meta presupuestaria 2053. Las cifras del cuadro siguiente reflejan una ejecución presupuestaria anual para la GTIC de 88%, la cual puede catalogarse como favorable, ya que la institucional fue de un 86%.

Cuadro 1.

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

Unidad	Meta Presupuestaria	Total Presupuestario	Girado Acumulado	% de Ejecución
TOTAL:		6 657 311 696,00	5 844 479 665,57	88%
Coordinadora de GTIC	2052	165 490 349,00	151 026 412,76	91%
Servicio de Informática y Telemática	2053	5 320 876 925,00	4 622 805 988,35	87%
Soporte a Servicios Tecnológicos	2054	267 116 489,00	250 217 361,23	94%
Oficina Administración de Proyectos	2055	65 381 052,00	58 661 514,85	90%
Servicios Virtuales	2056	163 141 157,00	155 462 317,23	95%
	1052	675 305 724,00	606 306 071,15	90%

Fuente: Unidad de Recursos Financieros, año 2022.

Para el periodo en estudio, se analizan aquellas causas o situaciones que afectaron la ejecución presupuestaria proyectada por la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Por tanto, a continuación, se detallan las condiciones encontradas, las más relevantes, así como 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 de GTIC

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
110307 Servicios de tecnología de la información	Para este periodo se ha ejecutado el 61% en esta cuenta, cabe mencionar, que está pendiente el pago correspondiente a los certificados emitidos para los meses de noviembre y diciembre por un monto de 2.744.478 con lo que el presupuesto alcanzaría un 70% de cumplimiento es importante mencionar, que para esta cuenta se presupuestó un monto elevado según la demanda de firmas proyectada; sin embargo, la misma fue inferior a lo presupuestado razón por la cual, se refleja su baja ejecución, además, la cantidad de solicitudes es estimada, no se conoce con exactitud la cantidad por año, ya que hay factores que pueden incidir en un aumento o disminución de estas, entre los factores tenemos: nuevos ingresos, renuncia, despidos y permisos de los colaboradores INA, esta información se respalda con el proceso licitatorio para renovación de certificados de firma digital.
120104 Tintas, pinturas y diluyentes	Para esta partida se adquirió el tóner necesario por parte de la gestión para lo cual se ejecutó, el 78% del total presupuestado, no se adquirió más insumos dado que el saldo es inferior al costo mínimo de los tóneres de las impresoras que se requieren en este momento en la unidad coordinadora.
120304 Mater y produc. Eletric, telef y computo	Se realizó la compra de lectores externos y diademas con lo cual se ejecuta la totalidad delo presupuestado, para de esta manera, ejecutar un 99% en dicha partida. Evidencia: reporte de ejecución presupuestaria y reporte del SIBI con el detalle de lo digitado.
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. Se ha ejecutado un 66.16% a la fecha.
129901 Utiles,mater. Oficina y computo	Se ejecutó el 100% en esta cuenta para final del período.
129903 Prod.papel carton e impresos	En dicha cuenta ejecutó un 93% del presupuesto contemplado para el final del período.
150105 Equipo de cómputo	Para esta subpartida ya se ejecutó el 86.5% mediante la solicitud de compra número 361595 por un monto de 1.465.000, se adquirió una computadora portátil similar a Pentium Core 17, quedando un remanente de 231.000.

Unidad de Servicio de Informática y Telemática (USIT)

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
110103 Alquiler de equipo de computo	Ajustes al presupuesto, en el primer semestre se restringió el uso del presupuesto debido a la regla fiscal y también la fluctuación del tipo de cambio del dólar (aumento / rebaja) provocando en el primer semestre un aumento en los costos y en el segundo semestre una subejecución presupuestaria; lo anterior debido a que el pago de estos servicios se realiza en dólares.
110204 Servicio de telecomunicaciones	Ajustes al presupuesto, en el primer semestre se restringió el uso del presupuesto debido a la regla fiscal y también la fluctuación del tipo de cambio del dólar (aumento / rebaja) provocando en el primer semestre un aumento en los costos y en el segundo semestre una subejecución presupuestaria; lo anterior debido a que el pago de estos servicios se realiza en dólares.
110808 Mant. y rep.eq. Computo y sist de infor.	Ajustes al presupuesto, en el primer semestre se restringió el uso del presupuesto debido a la regla fiscal y también la fluctuación del tipo de cambio del dólar (aumento / rebaja) provocando en el primer semestre un aumento en los costos y en el segundo semestre una subejecución presupuestaria; lo anterior debido a que el pago de estos servicios se realiza en dólares.

Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos (USST)

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
110502 viáticos dentro del país	Hasta noviembre se empezaron a retomar las giras por lo cual se tiene una ejecución baja de esta cuenta.

Unidad de Servicios Virtuales (USEVI)

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
110204 Servicio de telecomunicaciones	Debido a la suspensión del contrato de Microsoft Image Academy, quedan disponibles 42 millones de colones, por solicitud de autoridades superiores. Compromiso directo para el pago mensual del centro virtual se utilizará en su totalidad con un mínimo sobrante.
110502 viáticos dentro del país	Gran parte de las giras, reuniones, salidas para producir material audiovisual, se pudieron realizar sin salir de USEVI o en el estudio de grabación de Cenetur.
150105 equipo de cómputo	La suma de los casi 15 millones se iba a destinar para la compra de computadoras portátiles, la entrega de LSO equipos quedo para el periodo 2023.

VII. Conclusiones

Se concluye que la Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación, cumplió con la mayoría de las metas propuestas, gracias al esfuerzo, dedicación, compromiso y disposición todo el equipo de trabajo que la conforma.

La GTIC cuenta en el POIA 2022 con un total de 16 indicadores, los cuales todos fueron evaluados, teniendo el siguiente resultado de cumplimiento: 14 de ellos cumplidos, representando un 87,5% del cumplimiento total anual, 1 indicador presenta una condición parcialmente cumplidos, correspondiendo un 6,25% de cumplimiento y un 1 indicador no cumplido, el cual equivale a un 6,25% restante.

Las unidades que conforman presentaron una ejecución presupuestaria variable, desde un 94% para la USST, con la meta presupuestaría 2054, y la ejecución presupuestaria más baja, corresponde a la USIT un 87% de ejecución y su meta presupuestaria 2053.

La ejecución presupuestaria para la GTIC durante el 2022 corresponde a un 88%, catalogándose como favorable, ya que la institucional fue de un 86%.

VIII. Recomendaciones

1. 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.

2. Para la Gestión Coordinadora se recomienda tener un mayor control y seguimiento del estado de las metas ejecutadas por las 4 unidades a su cargo.

Responsables: La jefatura de la Unidad coordinadora y las personas digitadoras del POIA es esta unidad.

Plazo: todo el año 2023.