



Unidad de Planificación y Evaluación  
Proceso de Evaluación y Estadísticas

**Evaluación al Plan Operativo Institucional Anual  
Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo  
Año 2023**

*Elaborado por:*

*María Hernández Carballo*

*Febrero, 2024*

## Contenido

<b>I. Presentación</b> .....	1
<b>II. Objetivos</b> .....	3
<b>Objetivo General</b> .....	3
<b>Objetivos Específicos</b> .....	3
<b>III. Marco Metodológico</b> .....	4
<b>IV. Análisis de Resultados de Ejecución Programática</b> .....	8
<b>V. Detalles de Resultados por Unidad</b> .....	9
<b>5.1. Unidad de Recursos Humanos</b> .....	9
<b>5.2. Unidad Recursos Materiales</b> .....	21
<b>5.3. Unidad de Archivo Central Institucional</b> .....	36
<b>5.4. Unidad de Compras Institucionales</b> .....	44
<b>5.5. Unidad de Recursos Financieros</b> .....	52
<b>5.6. Unidad Coordinadora de GNSA</b> .....	57
<b>VI. Ejecución Presupuestaria de las Unidades Adscritas a la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo</b> .....	59
<b>VII. Conclusiones</b> .....	65
<b>VIII. Recomendaciones</b> .....	68
<b>IX. Anexos</b> .....	70

## **SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS EN EL INA**

GNSA:	Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo
INA:	Instituto Nacional de Aprendizaje
PEE:	Proceso de Evaluación y Estadísticas
POIA:	Plan Operativo Institucional Anual
SCFP:	Servicio de Capacitación y Formación Profesional
SEMS:	Sistema de Evaluación y Monitoreo de Servicios
SICOP:	Sistema Integrado de Compras Públicas
SIF:	Sistema de Información Financiera
SIREMA:	Sistema de Información de Recursos Materiales
UACI:	Unidad de Archivo Central Institucional
UCGNSA:	Unidad Coordinadora Gestión Servicios de Apoyo
UCI:	Unidad de Compras Institucional
UPE:	Unidad de Planificación y Evaluación
URF:	Unidad de Recursos Financieros
URMA:	Unidad de Recursos Materiales
URH:	Unidad de Recursos Humanos

## I. Presentación

Para garantizar el cumplimiento de su misión y visión, el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) plasma en sus planes institucionales actividades estructuradas que permitirán el alcance de sus metas y con ello llevar a cabo la formación, capacitación y certificación a las personas físicas y jurídicas, para contribuir a la empleabilidad, movilidad social, dignificación del talento humano técnico, productividad, competitividad, emprendimiento y desarrollo empresarial.

Con el fin de dar cumplimiento a la Ley de Administración Financiera y el Presupuesto Público No. 8131, en su artículo 55 y los artículos 72 y 74 de su Reglamento, así como para responder a entidades tal como la Contraloría General de la República, se elaboran informes de gestión de resultados y rendición de cuentas. Por lo tanto, la Unidad de Planificación y Evaluación (UPE), a través del Proceso de Evaluación y Estadísticas (PEE), durante los meses de noviembre y diciembre se realiza el proceso de evaluación del Plan Operativo Institucional Anual 2023, con el propósito de analizar y reflexionar sobre el trabajo realizado en este periodo en cuanto a la ejecución del POIA y presupuesto.

El presente documento, contiene la valoración del nivel de cumplimiento de las metas planificadas para el año 2023, correspondiente a la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo (GNSA), la cual está constituida por seis unidades a mencionar:

- Unidad Coordinadora (UCGNSA)
- Unidad de Archivo Central Institucional (UACI)
- Unidad de Compras Institucionales (UCI)
- Unidad de Recursos Financieros (URF)

- Unidad de Recursos Materiales (URMA)
- Unidad de Recursos Humanos (URH)

Dicha Gestión se encarga de la dirección de la prestación de los servicios de apoyo para la oportuna ejecución de las funciones sustantivas de la Institución, así como normalizar los procedimientos de carácter administrativo que se ejecutan desconcentradamente en concordancia con las políticas y lineamientos estratégicos establecidos por las Autoridades Superiores. Le corresponde velar por el adecuado aprovechamiento de los recursos administrativos, financieros, humanos y materiales, para la correcta y oportuna ejecución de las labores institucionales. Además, es la Gestión encargada de suplir los bienes y servicios que requieren las diversas dependencias institucionales.

## II. Objetivos

### Objetivo General

Identificar los principales resultados anuales alcanzados por la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo, a nivel de los objetivos, indicadores y metas del POIA 2023, 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 Normalización y Servicios de Apoyo en el año 2023.
- 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 evaluar el cumplimiento de los indicadores y metas de la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo 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.

#### **a. Población de Estudio**

La población objeto de estudio la constituyen las unidades adscritas a la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo que está conformada por un total de seis unidades.

#### **b. 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.

### **c. Fuentes de información**

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

- Documento “Plan Operativo Institucional Anual 2023” y su respectivo Ajuste al mes de junio 2023.
- Plan Estratégico 2019-2025. Ajustado según Acuerdo de Junta Directiva JD-AC-115-2023.
- 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 31 de diciembre 2023, de cada una de las unidades, suministrada por la Unidad de Recursos Financieros.

### **d. 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.

### **e. Trabajo de campo**

Se llevó a cabo la programación expuesta en el siguiente cronograma de reuniones por medio de la Herramienta Tecnológica “TEAMS”, del 20 de noviembre al 15 de diciembre 2023, 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, considerar



correcciones, observaciones generales y proceder con la aprobación por parte de la jefatura de la Unidad, una vez que se realicen las debidas modificaciones.

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

#### **f. Cronograma**

##### **Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo Plan Operativo Institucional Anual. Cronograma de reuniones. Evaluación Año 2023**

<b>Día</b>	<b>Hora</b>	<b>Unidad</b>
4/12/2023	9:00	• Unidad de Recursos Humanos (URH)
4/12/2023	13:00	• Unidad de Archivo Central Institucional (UACI)
6/12/2023	8:00	• Unidad de Recursos Materiales (URMA)
7/12/2023	8:00	• Unidad de Compras Institucionales (UCI)
8/12/2023	8:00	• Unidad de Recursos Financieros (URF)
8/12/2023	8:00	• Unidad Coordinadora (UCGNSA)

#### **g. 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 con la elaboración del documento denominado "Evaluación del Plan Operativo Institucional Anual 2023: Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo Año 2023", donde se plasman los avances de la ejecución física, así como la ejecución presupuestaria.

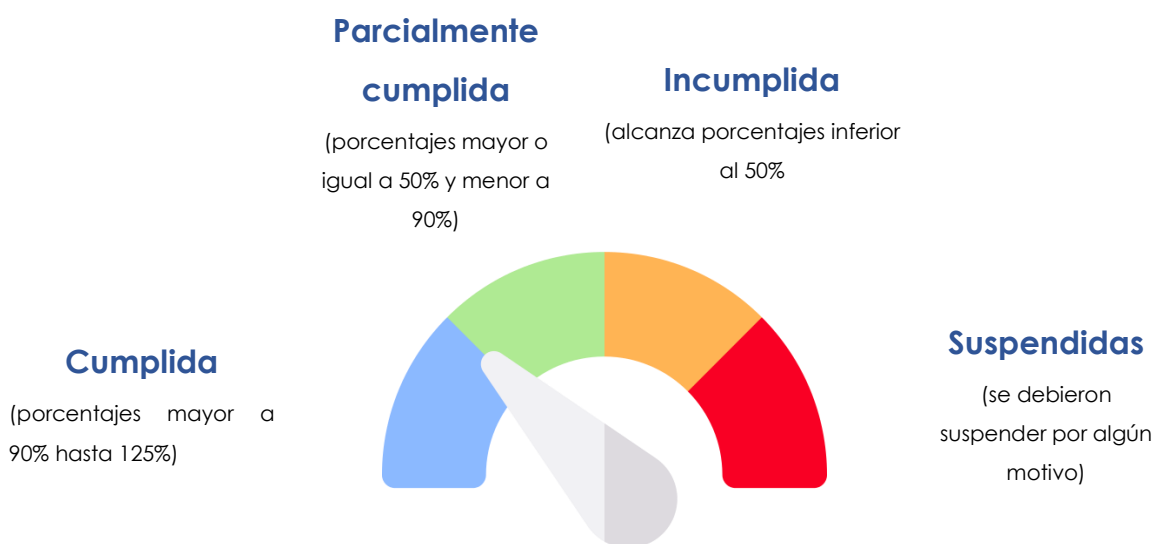
## h. Clasificación de resultados en las metas

La clasificación de las metas según su desempeño se realiza utilizando el estado de condición:

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.

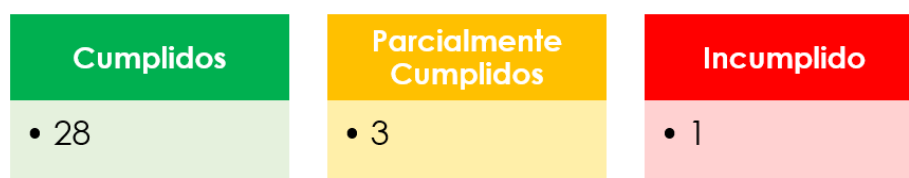
**Figura 1. Clasificación de Metas anuales, según resultado. Año 2023**



## IV. Análisis de Resultados de Ejecución Programática

La Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo tiene en el POIA 2023 un total de 32 indicadores distribuidos en las 6 unidades que le integran, con sus respectivas metas.

### Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo. Estado de los indicadores evaluados. Año 2023.



Tal como se aprecia en la ilustración anterior, la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo y sus unidades asesoras; en términos generales el 87,5% de las metas de los indicadores se lograron cumplir, están parcialmente cumplidas el 9,4% e incumplidas el 3,1%. Con respecto al estado o situación de los indicadores evaluados para el año 2023, muestran el siguiente comportamiento de cumplimiento:

#### Cuadro 1

Costa Rica, INA. Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo. Indicadores POIA por condición, según unidad. Año 2023.

Unidad	Total	Cumplido	Parcialmente cumplido	Incumplido	No califica
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Recursos Humanos	6	6	-	-	-
Recursos Materiales	7	5	2	-	-
Compras Institucionales	9	7	1	1	-
Archivo Institucional	5	5	-	-	-
Recursos Financieros	4	4	-	-	-
Coordinadora	1	1	-	-	-

Los 32 indicadores de las unidades disponen de 32 metas cuyo cumplimiento se detalla en el siguiente apartado.

## V. Detalles de Resultados por Unidad

A continuación, se presenta el cumplimiento de los indicadores correspondientes a cada unidad adscrita a la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo.

### 5.1. Unidad de Recursos Humanos

La Unidad de Recursos Humanos cuenta con seis indicadores, los cuales se encuentran en estado de cumplidos; y por ello se alcanzan los objetivos planteados. A continuación, se muestra el cumplimiento de las metas de los indicadores planificados.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de cumplimiento
129	Porcentaje de avance del plan para la disminución de la brecha de competencias del personal.	90,0%	100,0% (9 etapas ejecutadas / 9 etapas planificadas)	111,1%	Cumplida

Para el año 2023 la Unidad alcanzó un total de nueve productos de los nueve que tenía planificados, con lo cual se logra el cumplimiento del 111,0% de la meta establecida del indicador.

Se detallan las nueve etapas ejecutadas del Estudio de Brechas:

- Informe de Detección de Necesidades, este documento es realizado en el año 2022 para el año 2023, y se encuentra incluido en el Plan Maestro Anual de Capacitación (PMAC).
- Plan Maestro Anual de Capacitación elaborado en el presente año.
- Aprobación del Plan Maestro Anual de Capacitación (PMAC), por parte de la Comisión de Capacitación (acuerdo CC-246-2022).

- Presentación ante la Junta Directiva PAC 2023 (acuerdo de Junta Directiva JD-AC-445-2022).
- Seguimiento del PAC 2023, incluye la digitación de las hojas de catálogo.
- Ejecución del Plan Anual de Capacitación año 2023.
- Aplicación de la evaluación de impacto a las personas funcionarias usuarias del sistema de plan capacitación 2022.
- Aplicación del cierre de brechas a las personas funcionarias con cargos de jefatura y encargados, personas usuarias del sistema de plan 2022.
- Informe de los resultados del impacto y las brechas de los servicios de capacitación 2022.

Cabe destacar que el Plan para la Disminución de la Brecha de Competencias de Personal, es un subproducto derivado y complementario del Plan Maestro de Capacitación Anual (PAC), el cual se realiza cada dos años (bianual). Esto sucede porque en un año se evalúa y en el siguiente se ejecuta. Hasta la fecha la brecha se mantiene en un porcentaje de éxito.

Dentro de los factores de éxito que la unidad detalla están:

- El aporte del personal del Proceso de Desarrollo de la Unidad de Recursos Humanos que tiene amplia experiencia y compromiso.
- La información que generan las jefaturas sobre los efectos de la capacitación en los puestos de trabajo y en las personas colaboradoras. A partir de dicha información se genera en el segundo semestre del año un informe para completar las etapas que corresponden.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de cumplimiento
130	Porcentaje de ejecución del Plan Maestro de capacitación.	90,0%	106,7% (175 servicios de capacitación ejecutados / 164 servicios capacitación planificados)	119,0%	Cumplida

En el año 2023, la Unidad ejecutó un total de 175 servicios de capacitación de los 164 planificados en el Plan Maestro de capacitación, obteniendo un cumplimiento de la meta de un 119,0%.

En la siguiente tabla se presentan los 175 servicios ejecutados, durante los doce meses del año.

Mes	Cantidad de Servicios de Capacitación	
	Planificados	Ejecutados
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>175</b>
Enero	1	1
Febrero	3	4
Marzo	7	10
Abril	9	10
Mayo	9	11
Junio	15	24
Julio	15	7
Agosto	20	16
Setiembre	20	22
Octubre	25	41
Noviembre	25	21
Diciembre	15	8

La Unidad destaca como factores de éxito los siguientes:

- Disponibilidad de presupuesto suficiente para costear el Plan Maestro de Capacitación (PMC)
- El equipo de coordinadores que tiene el Proceso de Desarrollo de la Unidad de Recursos Humanos está comprometido con el quehacer y

laboran en los procesos de contratación para tener un alto porcentaje de acierto en los carteles que se publican.

- El Plan Maestro de Capacitación, es una forma de motivación en la mejora del desempeño laboral de los (as) funcionarios (as) del Instituto Nacional de Aprendizaje, a pesar de que los servicios de capacitación ya no se consideran para el pago de la carrera profesional.

Es importante mencionar que, para ejecutar el Plan Maestro de Capacitación, se deben realizar procesos de contratación de entidades externas, las cuales por el trámite de licitación salen mayormente en el segundo semestre del 2023, por ello se obtiene una fuerte ejecución de cumplimiento de la meta al final del periodo. A pesar de que la meta se encuentra cumplida, la Unidad establece la siguiente medida correctiva:

Factor	Causas	Medidas correctivas
Las disposiciones sobre contratación administrativa.	Las adquisiciones de servicios de capacitación son lentas en su proceso de licitación, por todas las regulaciones que se requiere en la ley de contratación administrativa.	Seguimiento a los procesos de contratación y comunicación con las dependencias solicitantes para evitar atrasos por falta de participantes.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
133	Porcentaje de actividades ejecutadas para fortalecer el talento humano.	90,0%	100,0% (14 iniciativas ejecutadas/14 iniciativas planificadas)	111,1%	Cumplida

La Unidad reporta en la evaluación de este indicador iniciativas y no actividades, tal como está planteado el indicador y la fórmula en el POIA 2023; esto debido a que la meta se maneja con las iniciativas que asigna y promueve la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo a la Unidad de

Recursos Humanos, las cuales responden a actividades importantes para la institución y que impactan fuertemente en las personas funcionarias. Según explicación brindada por la misma Unidad.

Por otra parte, las iniciativas son propuestas que se ejecutan dentro del Plan de Trabajo Anual, conformada por un conjunto de actividades, que buscan un impacto positivo, tanto en relaciones laborales como en los servicios que brinda la URH y que apoyan las políticas institucionales para alcanzar metas y objetivos, todo dentro de un marco de compromiso, responsabilidad y lealtad.

De acuerdo con los oficios GNSA-22-2023 y GNSA-77-2023 de los lineamientos para el año 2023, se formularon 18 iniciativas; sin embargo, en el transcurso del año, 4 fueron eliminadas por no ser viables o porque corresponde a otras instancias institucionales ejecutarlas; tal como lo justificó la URH en los oficios URH-PDRH-1556-2023 y URH-PDRH-1789-2023; estas son:

1. El diseño de un esquema eficiente de información de plazas vacantes de docentes para Autoridades Superiores. Esta iniciativa fue eliminada, por cuanto se tiene la plataforma ANE, la cual contiene suficiente información en su base de datos que permite a las jefaturas buscar entre los oferentes las sustituciones en los casos referidos.
2. La actualización de los procedimientos que regulen las contrataciones de 1/4 y 1/2 tiempos. La iniciativa fue eliminada por la URH, según indicaron en la justificación, no hay razón de actualización de procedimientos pues estos no cambian, lo que se actualizó fue el SIRH.
3. La creación de un perfil en contratación pública, con el cual se conozca y realicen las etapas del proceso de contratación al amparo



de la Ley General de Contratación Pública para el Proceso de Adquisiciones de la UCI. Esta iniciativa fue eliminada y se retomará en el 2024, se indica que a pesar de los esfuerzos no hubo respuesta de la UCI a las solicitudes de información del perfil de puesto, según lo indicado en el oficio URH-PDRH-1789-2023.

4. La creación de un registro de elegibles con disponibilidad para ser contratados en casos de emergencias e incapacidades. Dicha iniciativa fue eliminada, se justifica en que los periodos de plazas vacantes debido a licencias por maternidad, incapacidades del INS o por vacaciones son muy cortos, lo cual hace ineficaz la aplicación del artículo 55 del Reglamento Autónomo de Servicios.

Conociendo esta información, se determina que la Unidad ejecutó 14 iniciativas de los 14 programas para el año 2023, alcanzando un cumplimiento de la meta del indicador del 111,0%. A continuación, se presentan las iniciativas desarrolladas:

- "Compañero/compañera guía, para inducción en el puesto de trabajo de personas funcionarias de primer ingreso". (nivel de ejecución 100%)
- Dos sesiones de trabajo para retroalimentar a los distintos encargados del Proceso de Seguimiento, Apoyo y Control (PSAC), en líneas técnicas propias de la Unidad. (nivel de ejecución 100%)
- Definición en conjunto con GFST y GR, la capacitación técnica requerida por parte del personal docente para verificar que las competencias actuales de las personas docentes estén alineadas según manual de clases institucional. (nivel de avance 100%, incluidas en el PMCA)

- Revisión de los procedimientos relacionados con la gestión de expedientes personales, expediente de concurso sobre el puesto, y cualquier otro relacionado con la gestión de recursos humanos (recargo de funciones, recalificaciones, reasignaciones y cauciones), tanto físico como digital e híbrido, para garantizar la correcta conformación del expediente con base en los lineamientos aplicables. Así como, la elaboración de diagramas de flujo en donde se especifican los tiempos y las actividades. (nivel de avance 100%)
- Procedimiento elaborado, relacionado con la conformación del expediente de personal, expediente del concurso sobre de puesto, y cualquier otro relacionado con la gestión de recursos humanos, tanto físico como digital e híbrido. (nivel de avance 100%)
- Creación del procedimiento y formularios requeridos para la regulación de los concursos internos en la institución, según nueva normativa del Reglamento Autónomo de Servicios del INA. (nivel de avance 100%)
- Dos capacitaciones en el año sobre el Manual de Clases Institucional, para ver los alcances de cada clase que integra este, actividad que es competencia de la URH. (nivel de avance 100%)
- Plan piloto e implementación de la "automatización de marcas" mediante SIRH. (Nivel de avance 100%)
- Definición de los requerimientos para el desarrollo de un módulo en el SITH que genere la certificación de Servicios de Capacitación, y pantalla creada en el sistema. (nivel de avance 100%)
- Gestión de coordinación para creación de al menos dos módulos de autoaprendizaje en el año. (Nivel de avance 100%)
- Elaboración de instrumentos que regulen el proceso a seguir para las solicitudes de clima organizacional o atención en la negociación de conflictos. (nivel de avance 100% incluido en SICA)

- Análisis y definición del paso a paso del proceso de contratación pública, que incluye el diagnóstico de estudios técnicos y estandarización de los pliegos de condiciones y estudios. (nivel de avance 100%)
- Análisis y elaboración del procedimiento del DNC de las solicitudes planteadas de las personas funcionarias INA, ligadas a necesidades de la planificación institucional. (nivel de avance 100%)
- Plan de atención de clima organizacional para el fortalecimiento a nivel institucional de este ítem, esta iniciativa se cierra con la solicitud de nueva contratación. (nivel de avance 100% )

Como medida correctiva la Unidad establece la siguiente:

Factor	Causas	Medidas correctivas
Aumento considerable en las actividades de cada persona funcionaria del Proceso por la entrada en vigor de la Ley Marco de Empleo Público.	Cambios en la legislación que regula las relaciones laborales.	Seguimiento mensual del avance de las iniciativas para detectar desviaciones importante o incumplimientos en las fechas de los planes de trabajo.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
134	Porcentaje de ejecución presupuestaria de las cuentas Cero y Seis.	95,0%	95,4% (₡60 460 179 634 ejecutado/ ₡63 379 003 728 planificado)	100,0%	Cumplida

Según la información suministrada por la Unidad, se ha ejecutado un presupuesto de ₡60 460 179 634 de los ₡63 379 003 728 asignados en el presente período, representando un 100,0% de cumplimiento de la meta de este indicador. Lo anterior, fundamentado en la proyección de ejecución real a diciembre de 2023, con las cuentas que se estaban ejecutando al momento de la evaluación, según lo indica la URH.

Algunos factores que influyeron para obtener este resultado son:

- El presupuesto de las cuentas de obligaciones obrero-patronales es de los más importantes para la institución y requiere un constante monitoreo con el objetivo de no pagar de más o dejar cuentas descubiertas para los doce meses del año.
- Se cuenta con una persona funcionaria dedicada a la atención de estas cuentas para que, en conjunto con la relación de puestos, el control desarrollado facilite la alerta y la toma de decisiones de las Autoridades Superiores.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
154	Porcentaje de avance de los estudios de cargas de trabajo en el año.	90,0%	100,0% (16 actividades realizadas/16 actividades programadas)	111,1%	Cumplida

Para hacer un análisis de este indicador, lo primero que se debe comentar es la efectividad de la URH en la ejecución de la meta, esto porque desde el primer semestre del año cumplía con el 100,0% de avance de los estudios de carga de trabajo asignados en dicho semestre, desde la óptica de periodicidad de la meta, se indica que el cumplimiento es un 111,1%.

Debido al manual diseñado en el año 2021-2022 se homologaron los estudios de cargas de trabajo a una misma estructura, por lo que todos llevan la misma cantidad de actividades.

Como aspectos primordiales que favorecieron el cumplimiento de la meta de este indicador, resaltan:

- El fortalecimiento del equipo de trabajo de la Unidad de Recursos Humanos que realiza esta labor.

- La creación de un manual para la realización de estudios de cargas de trabajo, que ha permitido a la unidad avanzar mucho más rápido que en años anteriores.
- Se procede a mejorar sustancialmente la forma de trabajar los estudios de carga de trabajo dado que existen estudios pendientes por lo que la unidad procedió a dividir a dos profesionales para atender de forma paralela, dos estudios en cada ocasión, para unirse en la revisión de los datos y la generación de resultados, aumentando considerablemente el nivel de cumplimiento de las etapas.

A continuación, se presentan las 16 actividades realizadas del Estudio de Cargas de Trabajo al equipo de Trabajo Social de las Regionales del INA, solicitado por el Consejo de Becas y Ayudas Económicas (CIBAE):

- Planear
  - 1) Visita a la dependencia y entrevista con la funcionaria del servicio de coordinación de trabajo social.
  - 2) Solicitud de la información de la situación actual del proceso y actividades de los colaboradores.
  - 3) Planificación y calendarización de giras a las unidades regionales.
  - 4) Sensibilización al personal.
- Hacer
  - 5) Entrevista a persona funcionaria de trabajo social.
  - 6) Obtención de la información documentada y fotográfica de la situación actual del proceso.
  - 7) Diagramación de las actividades sustantivas de las personas funcionarias.
  - 8) Tabulación y análisis de la información recopilada.
  - 9) Estudio de condiciones ambientes laborales.

- 10) Estudio de tiempos y movimientos.
- 11) Cálculos de Capacidad Operativa: Carga de trabajo (Q), Capacidad total del trabajo (Ct) y Necesidad del número de trabajadores (Nnt).
  - Verificar
- 12) Análisis de la información obtenida e identificación de oportunidades de mejora.
- 13) Presentar a la jefatura de proceso los resultados de los cálculos y análisis obtenidos.
- 14) Sensibilización al personal de proceso acerca de la propuesta de mejora.
  - Actuar
- 15) Composición del informe.
- 16) Entrega del informe a la jefatura de recursos humanos, mediante el SCC.

Además, se realizaron cuatro estudios de cargas de trabajo en los almacenes de las unidades regionales: Huetar Caribe y Cartago los cuales se remitieron a la Gerencia General para las acciones que corresponda, mediante los oficios URH-511-2023 y URH-612-2023. Así mismo, los estudios de cargas de trabajo de las unidades regionales Heredia y Chorotega, que al momento de la evaluación estaba en trámite su entrega a la Gerencia General.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
243	Porcentaje de solicitudes de incorporación al Régimen Autónomo de Servicios de INA tramitadas.	90,0%	100,0% (567 solicitudes tramitadas / 567 solicitudes recibidas)	111,1%	Cumplida

Según registros, la Unidad tramitó el 100,0% de las solicitudes de incorporación al Régimen Autónomo de Servicios (RAS), representando un 111,1% de cumplimiento de la meta del indicador, ya que este es un indicador que se rige por las solicitudes que la Unidad reciba.

Dentro de los factores que contribuyeron al cumplimiento de la meta del indicador, están:

- La Unidad de Recursos Humanos fue asignada por las altas autoridades del INA para atender lo relacionado al transitorio de la Ley #9931 que modificó en cuanto a las personas funcionarias del INA.
- El compromiso y las horas extras que realizan los (as) funcionarios (as) de la unidad, ha hecho posible que los casos sean atendidos en su totalidad.

A continuación, el desglose por mes de las 567 solicitudes que la URH recibió al 28 de julio del presente. Es importante indicar que las solicitudes de este último mes se tramitaron en agosto, dado que el periodo que se estableció en la Ley 9931 para el traslado al RAS era de 18 meses, mismo que se venció el 27 de julio del 2023.

Mes	Solicitudes de incorporación al Régimen Autónomo de Servicios de INA		
	Recibidas	Aprobadas	Rechazadas
<b>TOTAL</b>	<b>567</b>	<b>521</b>	<b>46</b>
Enero	15	15	0
Febrero	56	48	8
Marzo	40	37	3
Abril	137	123	14
Mayo	65	62	3
Junio	66	60	6
Julio	188	48	6
Agosto	-	128	6

## 5.2. Unidad Recursos Materiales

La Unidad de Recursos Materiales cuenta con siete indicadores de los cuales cinco tienen un estado de cumplidos y dos se cumplieron parcialmente. Seguidamente, se muestra el cumplimiento de las metas de los indicadores planificados.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
118	Porcentaje de pólizas de seguros renovadas.	40,0%	50,0% (8 pólizas ejecutadas / 16 pólizas planificadas)	125,0%	Cumplida

Esta Unidad logró ejecutar la cantidad de 8 pólizas de seguros de un total de 16 programadas, representando un 125,0% de cumplimiento de la meta.

Se presentan a continuación, las pólizas renovadas:

- Seguro de automóviles.
- Seguro de riesgos de trabajo.
- Seguro de equipo electrónico.
- Seguro de obras de arte.
- Seguro Responsabilidad civil UMBRELLA.
- Seguro Equipo Contratista.
- Incendio Multirriesgo.
- Seguro Viajero.

Dentro de los factores positivos que incidieron en el avance de la meta del indicador, están:

- Compromiso por parte del personal del staff en seguros para la gestión de pagos de las pólizas en los tiempos establecidos.



- Otro aspecto de relevancia es tener una buena relación con la nueva cliente corporativa del Instituto Nacional de Seguros, lo cual agiliza las diferentes gestiones que se realizan con dicha entidad y una mejor atención a las consultas.
- El planeamiento que se realiza para la proyección del presupuesto a nivel de la unidad permite contar con las pólizas al día.
- Se logra el aseguramiento de estudiantes (incluye modalidad virtual) y aseguramiento personas funcionarias y responsabilidad civil, lo cual conlleva a un bienestar y seguridad del personal institucional.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
119	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento de servicios generales realizadas.	80,0%	80,60% (565 solicitudes ejecutadas / 701 solicitudes recibidas)	100,8%	Cumplida

La meta de este indicador para este periodo se cumplió, ya que se atendieron 565 solicitudes de un total de 701 solicitudes de mantenimiento recibidas, obteniendo un cumplimiento del 100,8%. (oficios URMA-116-2024, GNSA-105-2024).

Algunas de las solicitudes atendidas están relacionadas con: cambios de fluorescentes, reparación o cambios de llavines, reparación de rejillas que cubren los aires acondicionados, revisión de cortinas, entre otros.

La Unidad señala como factores positivos:

- Asignación de trabajo al personal de mantenimiento del proceso de servicios generales a través de la herramienta digital Service Desk lo que permite brindar un seguimiento más oportuno.

- Designar a un funcionario de nuevo ingreso en la atención del mantenimiento del edificio de Junta Directiva del INA.
- Atender las solicitudes registradas en el Service Desk, a través de la distribución de labores.
- Mayor control por parte de la jefatura de la Unidad, debido a que las designaciones de las solicitudes recibidas son distribuidas por un profesional del staff de la URMA.
- Se responde a los requerimientos solicitados por la población usuaria, es decir al personal INA.

Como medidas correctivas la Unidad establece las siguientes:

Factor	Causas	Medidas correctivas
Falta de materiales.	Carencia de un inventario actualizado con los materiales en stock y los equipos requeridos.	Implementar el uso de las boletas de requisición como mecanismo de control para la salida de bienes y materiales de la bodega de Sede Central.
Falta de conocimiento por parte de las personas usuarias del Service Desk.	Las solicitudes de mantenimiento solicitadas por las personas usuarias no cumplen con los requisitos de un mantenimiento del menor que conlleva cambios en la infraestructura.	Creación de una guía para la persona usuaria, para el uso del Service Desk.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
120	Porcentaje de servicios de transporte asignados.	90%	80,2% (3191 solicitudes transporte asignadas / 3977 solicitudes transporte recibidas)	89,0%	Parcialmente Cumplida

El cumplimiento de la meta es del 89,0%, y obedece a que la Unidad ejecutó 3 191 solicitudes de transporte asignadas de las 3 977 recibidas, por lo tanto, la meta fue cumplida parcialmente.

Algunos factores que contribuyeron con el cumplimiento parcial de la meta de este indicador son:

- Asignación de las solicitudes de transporte a través de la plataforma digital institucional SICOVE y el rol automático.
- Se brinda coordinación mutua con otras áreas de transporte de las unidades regionales, lo que incrementa la utilización de la flotilla vehicular.
- El INA cuenta actualmente con un contrato de mantenimiento de vehículos, que se basa en la preselección de oferentes y que permite contar con un adecuado funcionamiento de los vehículos.
- Coordinación efectiva por parte de la unidad de los servicios de transporte, a pesar de que cuenta con menos personal.
- Respuesta oportuna a las solicitudes de la población estudiantil, así como, de las personas funcionarias.

Es importante mencionar que el corte del reporte de solicitudes de transporte utilizado para la evaluación es al 30 de noviembre del año en curso. Por ello, quedaron pendientes de incluir las solicitudes atendidas del mes de diciembre, con lo cual se lograba alcanzar la meta del 90,0%.

#	#Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
121	Porcentaje de solicitudes de acciones técnicas concernientes a proyectos de mejoramiento de edificaciones realizadas.	90,0%	88,0% (66 solicitudes ejecutadas / 75 solicitudes recibidas)	97,7%	Cumplida

Para el año 2023, de la meta de 75 solicitudes de acciones técnicas concernientes a proyectos de mejoramiento de edificaciones

programadas, la URMA logró ejecutar 66 solicitudes, las cuales representan el 97,7% de cumplimiento.

La URMA menciona que mediante oficios URMA-PAM-651-2023 y URMA-PAM-1040-2023, el Proceso de Arquitectura y Mantenimiento (PAM) solicita al Proceso de Planeamiento Estratégico de la UPE modificar el PEI propuesto, solicitud que consistía en cambiar las solicitudes recibidas a 75. Dicha solicitud fue aprobada según oficio UPE-PPE-313-2023 del 23 de noviembre del 2023. Dicha información se ratifica en los oficios GNSA-26-2024, URMA-PAM-15-2024 y URMA-105-2024.

Se detallan el total de acciones ejecutadas, según proyecto de mantenimiento:

Proyecto de Mantenimiento	Acciones Programadas	Acciones Realizadas	Descripción de la acción realizada
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>66</b>	
1.Instalación del sistema de alarma contra incendios en la UACI Sede Central.	2	2	*Ejecución de la obra. *Limpieza y recepción de la obra.
2.Instalación de sistema gas LP en el Centro de Formación de Liberia.	3	3	*Orden de inicio. *Ejecución de la obra. *Limpieza y recepción de la obra.
3.Diseño e instalación líneas de vida en la Unidad Regional Huetar Caribe.	2	2	*Ejecución de la obra. *Limpieza y recepción de la obra.
4.Sistemas de alarma contra incendios en el Centro de Formación de Upala.	2	2	*Revisión del pliego de condiciones. *Elaboración de estudio técnico.
5.Sustitución de cubierta y otras obras en el Centro Nacional Especializado de Turismo (CENETUR).	2	2	*Ejecución de la obra, limpieza. *Recepción de la obra.
6.Pintura en el techo del Centro de Formación de Upala.	2	2	*Ejecución de la obra. * Limpieza y recepción de la obra.
7.Contratación del servicio de diseño, instalación, mantenimiento y reparación de equipo de refrigeración y aire acondicionado de la Unidad Regional Huetar Norte	3	3	* Inicio de la contratación. *Revisión del pliego de condiciones. *Elaboración del estudio técnico.
8.Mantenimiento de la malla perimetral del Centro de Formación de Paraíso.	4	1	*Revisión del pliego de condiciones.
9.Instalación de malla en el Centro de Formación Profesional de Sarapiquí.	3	1	*Revisión del pliego de condiciones.

Proyecto de Mantenimiento	Acciones Programadas	Acciones Realizadas	Descripción de la acción realizada
10.Reparación en muro frontal y acera en el Centro Nacional Especializado en Electrónica (CENATE).	5	5	*Revisión del pliego de condiciones. *Elaboración de estudio técnico. *Orden de inicio. *Ejecución de la obra, *Limpieza y recepción de la obra.
11.Manejo y evacuación de aguas residuales en el edificio Administrativo del INA, Sede Central.	2	1	*Inicio de la contratación.
12.Remodelación de baterías sanitarias del edificio del Centro De Formación de Mora.	5	6	*Inicio de la contratación. *Revisión del pliego de condiciones. *Elaboración de estudio técnico. *Orden de inicio. *Ejecución de la obra, *Limpieza y recepción de la obra.
13.Construcción de rampa en cancha del Centro de Formación de Naranjo.	3	2	*Inicio de la contratación. *Revisión del pliego de condiciones.
14.Mantenimiento o sustitución de tanque de agua de edificio de Junta Directiva del INA.	3	1	*Inicio de la contratación.
15.Instalación de espacios móviles para comodato del Centro de Formación de Coto Brus.	3	2	*Inicio de la contratación. *Revisión del pliego de condiciones.
16.Construcción de dos Casetas de Seguridad en la Unidad Regional de Heredia.	6	6	*inicio de la contratación. *revisión del pliego de condiciones. *elaboración de estudio técnico. *orden de inicio. *ejecución de la obra. *limpieza y recepción de la obra.
17.Contratación del Servicio de Diseño, Instalación, Mantenimiento y Reparación de Equipo de Refrigeración y Aire Acondicionado de la Unidad Regional Pacifico Central.	5	5	*Inicio de la contratación. *Revisión del pliego de condiciones. *Elaboración de estudio técnico. *Orden de inicio. *Ejecución de la obra.
18.Contrato de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Aires acondicionados en Sede Central.	4	4	*Elaboración de estudio técnico. *Orden de inicio. *Ejecución de la obra. *Limpieza y recepción de la obra.
19.Mantenimiento de Planta de Tratamiento de la Unidad Regional Cartago.	4	4	*Inicio de la contratación. *Revisión del pliego de condiciones. *Elaboración de estudio técnico. *Orden de inicio.
20.Obras de Mantenimiento en Oficina de Presidencia Ejecutiva, Unidad de Planificación y Evaluación y Gestión Regional de la Sede Central.	6	6	*Inicio de la contratación. *Revisión del pliego de condiciones. *Elaboración de estudio técnico. *Orden de inicio. *Ejecución de la obra. *Limpieza y recepción de la obra.
21.Servicio de Mantenimiento de Edificios, Pintura del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero.	6	6	*inicio de la contratación, *revisión del pliego de condiciones, *elaboración de estudio técnico, *orden de inicio, *ejecución de la obra, *limpieza y recepción de la obra)

Para dar seguimiento al cumplimiento de este indicador, la URMA detalla que cada proyecto de mejoramiento de edificaciones realizadas consta de siete etapas:

- ✓ Etapa 1: inicio de la contratación.
- ✓ Etapa 2: revisión del cartel o revisión del pliego de condiciones.
- ✓ Etapa 3: elaboración de estudio técnico.
- ✓ Etapa 4: orden de inicio.
- ✓ Etapa 5: ejecución de la obra (las acciones varían dependiendo del proyecto).
- ✓ Etapa 6: limpieza y recepción de la obra.
- ✓ Etapa 7: acabados (limpieza) y entrega o recepción de la obra.

La Unidad indicó como factores de éxito, el compromiso por parte del personal del Proceso de Arquitectura y Mantenimiento (PAM-URMA), así como, la distribución en la asignación de labores a los profesionales, una eficaz comunicación con la jefatura del staff de la URMA y el ingreso en el mes de setiembre al equipo de trabajo del PAM de un profesional más, han sido aspectos vitales para la consecución de los avances de cumplimiento de la meta de este indicador.

Cabe recordar, que la atención a las solicitudes planteadas por parte de las personas funcionarias de las unidades organizativas a nivel país, beneficia a la población estudiantil al contar con una infraestructura en constante mejoramiento tanto de inversión como de obra mayor.

Como medida correctiva la Unidad establece la siguiente:

Factor	Causas	Medidas correctivas
Cambio en la meta propuesta del año en curso, por prioridades institucionales, tramitología interna y externa.	Tramitología de otras dependencias del INA, trámites externos con otras instituciones, trámites por parte de las empresas contratistas, retraso en tramitologías internas y externas, aprobaciones de documentos.	Solicitud de modificación en los compromisos de PEI que afectan este indicador, por medio de los oficios URMA-PAM-651-2023 y URMA-PAM-1040-2023 y aprobado mediante oficio UPE-PPE-313-2023 del 23 de noviembre del año en curso. Así mismo, se modifican los cronogramas de los proyectos.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
122	Porcentaje de solicitudes de acciones técnicas concernientes a proyectos de inversión realizadas.	90,0%	100,0% (10 solicitudes atendidas / 10 solicitudes recibidas)	111,1%	Cumplida

Para este periodo, la Unidad ejecutó 10 acciones técnicas de las 10 programadas, lo que significa un cumplimiento de la meta del 111,1%; estas acciones se mencionan a continuación:

- Remodelación de la infraestructura del **Proceso de Servicios Generales y de la Oficina de Riesgos del Trabajo del INA**, Sede Central. Aquí se realizan **dos etapas**, la etapa #6 “obras gris y electromecánica” y la etapa #7 “acabados y entrega de la obra”.
- Proyecto Construcción para la Ampliación y Remodelación del **Centro de Formación de Sarapiquí**, en la Unidad Regional Huetar Norte, bajo el convenio marco del Ministerio de Hacienda. Comprende **cuatro etapas**: etapa #3 “elaboración de estudio técnico”, etapa #4 “orden de inicio”, etapa #5 “ejecución de la obra preliminar” y etapa #6 “obra gris y electromecánica”.

- Proyecto de Construcción de la Remodelación Integral del **Almacén de la Unidad Regional Oriental**, bajo el convenio marco del Ministerio de Hacienda. Las **cuatro etapas** que comprenden son: etapa #3 “elaboración de estudio técnico”, etapa #4 “orden de inicio”, etapa #5 “ejecución de la obra preliminar” y etapa #6 “obra gris y electromecánica”.

Lo anterior, de acuerdo con los oficios GNSA-26-2024 y GNSA-105-2024.

Los proyectos de inversión también contienen las siete etapas, descritas en el indicador anterior:

- ✓ Etapa 1: inicio de la contratación.
- ✓ Etapa 2: revisión del cartel o revisión del pliego de condiciones.
- ✓ Etapa 3: elaboración de estudio técnico.
- ✓ Etapa 4: orden de inicio.
- ✓ Etapa 5: ejecución de la obra preliminar (las acciones varían dependiendo del proyecto).
- ✓ Etapa 6: limpieza y recepción de la obra. (obra gris y electromecánica)
- ✓ Etapa 7: acabados y entrega de la obra.

Como factores que beneficiaron el cumplimiento de la meta, están:

- Compromiso del equipo de trabajo del Proceso de Arquitectura y Mantenimiento (PAM-URMA).
- El ingreso de profesionales que permiten una mayor distribución de labores para el cumplimiento de metas.



- El planeamiento realizado en la proyección del presupuesto en conjunto con la Unidad de Recursos Materiales para los diferentes proyectos.
- La atención a las solicitudes planteadas por parte de las personas funcionarias de las unidades organizativas a nivel país, beneficia a la población estudiantil al contar con una infraestructura en constante mejoramiento tanto de inversión como obra mayor.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
229	Cantidad de avalúos de edificaciones propiedad del Instituto correspondientes al período vigente, actualizados.	20	15	75,0%	Parcialmente cumplida

La Unidad logró actualizar 15 avalúos, de los 20 programados; por lo que el porcentaje de cumplimiento corresponde a un 75,0%. Estos corresponden a:

- Avalúo del terreno en Liberia, (CATEA)
- Avalúo de inmueble alquilado de Cariari de Limón.
- Avalúo Terreno en Orotina, Unidad Regional Pacífico Central.
- Avalúo Centro de Formación Taller Público de Turrialba, Unidad Regional Cartago.
- Avalúo Centro de Formación Taller Público Limón, Unidad Regional Huetar Caribe.
- Avalúo Centro Regional Polivalente Liberia.
- Avalúo Centro de Formación Taller Público de Pavas, Unidad Regional Central Oriental.
- Avalúo Centro De Formación Taller Público León 13, Unidad Regional Central Oriental.
- Avalúo Centro Nacional Especializado Textil, Unidad Regional Central Oriental.

- Avalúo Unidad Regional Cartago.
- Avalúo Centro de Formación Manuel Mora Valverde Rio Claro, Unidad Regional Brunca.
- Avalúo Centro de Formación Taller Público de Alajuela, Unidad Regional Central Occidental.
- Avalúo Centro Regional Polivalente de Puntarenas, Unidad Regional Pacífico Central.
- Avalúo Centro Regional Polivalente de San Isidro, Unidad Regional Brunca.
- Avalúo Centro Regional de Guácimo, Unidad Regional Huetar Caribe.

Como factores que beneficiaron el cumplimiento parcial de la meta, están:

- Compromiso del equipo de trabajo del Proceso de Arquitectura y Mantenimiento (PAM-URMA) en los proyectos asignados.
- El ingreso de un profesional, que permite una mayor distribución de labores para el cumplimiento de las metas.
- La atención a las solicitudes planteadas por parte de las personas funcionarias de las unidades organizativas a nivel país, beneficia a la población estudiantil al contar con una infraestructura en constante mejoramiento tanto de inversión como obra mayor.
- Se cuenta con un seguimiento mediante un control en Excel mensual con el porcentaje de avance de los proyectos, así como, designación de labores a los profesionales por parte de la encargada del PAM.
- Se cuenta con las rutas críticas de cada proyecto. Así como, el expediente e informes mensuales presentados a la administración superior y a la GNSA.

Es importante indicar que al momento de la evaluación se encontraban cuatro avalúos en desarrollo, con un porcentaje de avance considerable y que estaban para concluir posterior a esta evaluación (Avalúo Centro Regional Polivalente Puntarenas, - Avalúo Centro Regional Polivalente San Isidro - Avalúo Centro Regional Polivalente Guácimo, - Avalúo Centro De Formación Taller Público De Alajuela. Por lo que se incorporaron en la evaluación, a solicitud de la Gestión mediante oficio GNSA-105-2024.

Como medida correctiva la Unidad establece la siguiente:

Factor	Causas	Medidas correctivas
Cambios en las instrucciones de las Autoridades Superiores, promovidos por prioridades institucionales.	Necesidad de cubrir proyectos determinados por parte de las Autoridades Superiores.	Como medida correctiva también se debe analizar el ajuste del POIA 2024 de la meta programada de 20 avalúos (modificar a 15, por cuanto por regla contable estos deben actualizarse cada 5 años).

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
230	Porcentaje de estudios elaborados para la contratación de servicios de apoyo.	100,0%	100,0% (31 estudios técnicos elaborados /31 solicitudes estudios técnicos recibidas)	100,0%	Cumplida

Con respecto a la meta de este indicador para el año 2023, se tiene un cumplimiento del 100,0%, ya que la Unidad logró elaborar 31 estudios técnicos de los 31 estudios técnicos solicitados. Estos se elaboran enfocados en estudios técnicos de vigilancia, zonas verdes y limpieza, que se realizan en todo el país.

Se describen a continuación, los estudios elaborados por la Unidad en este período:

- Servicios de seguridad y vigilancia física y electrónica para las instalaciones del Centro Nacional Especializado en Agricultura Orgánica, de la Unidad Regional de Cartago.
- Licitación de convenio marco: servicios de seguridad y vigilancia física a nivel institucional.
- Servicio de seguridad y vigilancia, física y electrónica para las instalaciones de la Unidad Regional de Heredia y del Centro de Formación Plurisectorial de Heredia.
- Servicios de seguridad y vigilancia física y electrónica para las instalaciones del Centro de Formación Profesional de Nicoya.
- Servicio de seguridad y vigilancia física y electrónica en las instalaciones del Centro Nacional Especializado en Agricultura Orgánica de la Unidad Regional de Cartago.
- Servicio de seguridad y vigilancia física y electrónica para las instalaciones del Centro de Formación Profesional de Upala.
- Servicio de seguridad y vigilancia física y electrónica para el Centro Regional Polivalente de Limón y Centro Formación Profesional de Talamanca.
- Servicio de zonas verdes de la Unidad Regional Huetar Caribe.
- Servicio de recolección de basura en la Sede Central del INA.
- Servicio de aseo y limpieza del Centro de Formación de Florida Sur y Centro de Formación de Hatillo de la Unidad Regional Central Oriental.
- Servicio aseo y limpieza de la Unidad Regional de Heredia y Centro de Formación Plurisectorial de Heredia.
- Servicio de aseo y limpieza en el Centro de Formación de San Ramón (ADIFORT).
- Útiles y materiales de limpieza y otros usos en la Unidad Regional Central Occidental.

- Útiles y materiales de limpieza y otros usos en la Unidad Regional Huetar Caribe.
- Servicios de recolección de basura y desechos en la Sede Central, la Uruca.
- Servicio de seguridad y vigilancia física y electrónica para el edificio CENECOS-USEVI.
- Servicio de seguridad y vigilancia física y electrónica para el Centro de Formación Profesional de Osa, de la Unidad Regional Brunca.
- Contratación de servicios de fumigación para la Unidad Regional Huetar Norte.
- Contratación de servicios de aseo y limpieza para las instalaciones del Centro de Formación de Florida Sur y Centro de Formación de Hatillo de la Unidad Regional Central Oriental.
- Contratación de aseo y limpieza para las instalaciones del C.F.P. J. Orlich de la Unidad Regional Central Oriental.
- Contratación de servicios de aseo y limpieza con criterios ambientales para las instalaciones del Centro de Formación Profesional de Puntarenas, Centro de Formación Profesional de Orotina (Unidad Regional Pacífico Central), Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero y Almacén de la Unidad Regional Pacífico Central.
- Servicios de aseo y limpieza con criterios ambientales para las instalaciones del Centro de Formación Profesional de Osa de la Unidad Regional Brunca.
- Servicios de aseo y limpieza para las instalaciones del Centro de Formación Profesional Monseñor Sanabria y la Unidad Regional Huetar Norte.
- Contratación de servicios generales de aseo y limpieza para las instalaciones del Centro de Formación Profesional de León XIII.

- Servicio de aseo y limpieza para las instalaciones del Centro de Formación Profesional de Ciudad Quesada.
- Servicio de fumigación edificio Paseo Colón.
- Servicio de aseo y limpieza para el CNE GR.
- Compra de materiales de limpieza y otros.
- Compra de medicinas y otros productos.
- Servicio de seguridad y vigilancia física y electrónica del Centro de Formación de Coto Brus, de la Unidad Regional Brunca.
- Servicio de limpieza de los tanques sépticos.

Algunos factores que incidieron en el cumplimiento satisfactorio de la meta de este indicador son:

- Distribución en la atención de la elaboración de los estudios técnicos por parte del personal del proceso de servicios generales y que conllevan la atención de las diferentes unidades organizativas de la institución.
- Se cuenta con el apoyo de una persona funcionaria del staff de la URMA al equipo de trabajo del Proceso de Servicios Generales en las diferentes gestiones ante el SICOP.
- La Unidad logró entregar de forma anticipada 7 estudios técnicos a la fecha de cumplimiento.
- Se realizaron reuniones bimensuales con el personal de mantenimiento con el fin de obtener oportunidades de mejora.
- La atención que se brinda a las diferentes unidades organizativas permite la continuidad de los servicios básicos institucionales (seguridad, ornato, limpieza, fumigación y aires acondicionados).

### 5.3. Unidad de Archivo Central Institucional

La Unidad de Archivo Central Institucional cuenta con cinco indicadores, los cuales tienen un estado de cumplidos, con lo cual alcanza los diferentes objetivos operativos para el año 2023. A continuación, se muestra el cumplimiento de las metas de los indicadores planificados.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
108	Cantidad de archivos de gestión auditados.	20	20	100,0%	Cumplida

La Unidad para el periodo 2023, logró auditar 20 archivos de los 20 programados de las diferentes dependencias del INA, representando un cumplimiento del 100,0% de la meta.

El resultado se obtiene debido a la labor realizada por el personal, el seguimiento mensual al Plan de Trabajo y cumplimiento de los indicadores programados por esta.

Se presentan a continuación, las dependencias que fueron inspeccionadas:

- Unidad Regional Central Oriental-Dirección (archivo electrónico UACI-64-2023 / INF-INSP-01-2023).
- Proceso de adquisiciones de la Unidad Regional Central Oriental (archivo electrónico UACI-65-2023 / INF-INSP-02-2023).
- Proceso Financiero contable de la Unidad Regional Central Oriental (archivo electrónico UACI-66-2023 / INF-INSP-03-2023).
- Proceso de seguimiento, apoyo y coordinación de la Unidad Regional Central Oriental (archivo electrónico UACI-67-2023 / INF-INSP-04-2023).
- Proceso Servicio al Usuario de la Unidad Regional Central Oriental (archivo electrónico UACI-68-2023 / INF-INSP-05-2023).

- Centro Nacional Polivalente Francisco J. Orlich Bolmarcich de la Unidad Regional Central Oriental (archivo electrónico UACI-80-2023 / INF-INSP-06-2023).
- Centro de Formación Profesional de Puriscal de la Unidad Regional Central Oriental (archivo electrónico UACI-104-2023 / INF-INSP-08-2023).
- Centro de Formación Profesional de Mora de la Unidad Regional Central Oriental (archivo electrónico UACI-105-2023 / INF-INSP-09-2023).
- Centro Nacional Especializado Granja Modelo de la Unidad Regional Central Oriental (archivo electrónico UACI-118-2023 / INF-INSP-10-2023).
- Centro de Formación Profesional de Tirrases de la Unidad Regional Central Oriental (archivo electrónico UACI-147-2023 / INF-INSP-13-2023).
- Centro de Formación Profesional Florida Sur de la Unidad Regional Central Oriental (archivo electrónico UACI-188-2023 / INF-INSP-15-2023).
- Centro de Formación Profesional de Zetillal de la Unidad Regional Central Oriental (archivo electrónico UACI-212-2023/ INF-INSP-16-2023).
- Centro de Formación de Pavas de la Unidad Regional Central Oriental (archivo electrónico UACI-214-2023/ INF-INSP-17-2023).
- Centro Nacional Especializado en Textil de la Unidad Regional Central Oriental (archivo electrónico UACI-236-2023/INF-INSP-18-2023).
- Centro Nacional Especializado en Industria Gráfica y del Plástico de la Unidad Regional Central Oriental (archivo electrónico UACI-243-2023 / INF-INSP-19-2023)



- Centro Nacional Especializado en Procesos Artesanales de la Unidad Regional Central Oriental (archivo electrónico UACI-288-2023 / INF-INSP-22-2023).
- Centro Nacional Especializado en Turismo de la Unidad Regional Central Oriental (archivo electrónico UACI-289-2023 / INF-INSP-24-2023).
- Centro de Formación Profesional de Desamparados de la Unidad Regional Central Oriental (archivo electrónico UACI-296-2023/ INF-INSP-25-2023).
- Centro de Formación Profesional de Hatillo de la Unidad Regional Central Oriental (archivo electrónico UACI-299-2023 / INF-INSP-27-2023).
- Centro Nacional Especializado en Comercio y Servicios de la Unidad Regional Central Oriental (archivo electrónico UACI-303-2023/ INF-INSP-26-2023)

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
135	Cantidad de capacitaciones brindadas por la UACI en los procesos relacionados a la gestión de documentos, desde su creación hasta su disposición final.	8	8	100,0%	Cumplida

Debido al desempeño y seguimiento mensual para el cumplimiento de los indicadores y metas, la Unidad de Archivo Central Institucional logró ejecutar 8 capacitaciones de un total de 8 planificadas para el periodo, obteniendo un 100,0% de cumplimiento de la meta.

Las ocho capacitaciones impartidas o ejecutadas son:

- Gestión de documentos: se capacitaron 226 personas de diferentes dependencias institucionales como Núcleos de Formación, Unidades Regionales y centros adscritos, así como, oficinas administrativas del INA en la Sede Central (archivo electrónico de la UACI y hoja de asistencia del 27-01-2023).
- Valoración de documentos: se capacitaron 83 personas de diferentes dependencias institucionales como unidades regionales y procesos adscritos y algunas oficinas administrativas de la Sede Central (archivo electrónico de la UACI y la hoja de asistencia del 10/03/2023).
- Disposición final de documentos (transferencia y eliminación): se capacitaron 50 personas de diferentes dependencias como: oficinas administrativas de la Sede Central, Proceso de Servicio al Usuario y Proceso de Adquisiciones de las unidades regionales y Núcleos de Formación (archivo electrónico de la UACI y hoja de asistencia del 21/06/2023).
- Disposición final de documentos (eliminación): se capacitaron 35 personas de diferentes dependencias como: oficinas administrativas de la Sede Central, USEVI y dirección de las unidades regionales Huetar Norte, Huetar Caribe, Central Oriental, Chorotega y Cartago (archivo electrónico de la UACI y hoja de asistencia del 21/06/2023).
- Buenas Prácticas en Gestión Documental dirigido a jefaturas/encargados: se capacitaron 160 personas de diferentes dependencias como: oficinas administrativas de la Sede Central, unidades regionales, núcleos tecnológicos (archivo electrónico de la UACI y hoja de asistencia 30/08/2023).
- Buenas Prácticas en Gestión Documental dirigido a todo público. Se Capacitaron 127 Personas de diferentes dependencias como: oficinas

administrativas de la Sede Central , unidades regionales, núcleos tecnológicos (archivo electrónico de la UACI y hoja de asistencia 27/09/2023).

- Disposición final de documentos (eliminación): se capacitaron 56 personas de diferentes dependencias como: unidades regionales, centros y procesos adscritos, y algunas oficinas de la Sede Central (archivo electrónico de la UACI y hoja de asistencia 19/10/2023).
- Buenas Prácticas en Gestión Documental dirigido a todo público. Se capacitaron 49 personas de diferentes dependencias como: oficinas administrativas de la Sede Central, unidades regionales, centros de formación y procesos adscritos, núcleos tecnológicos (archivo electrónico de la UACI y hoja de asistencia 08/11/2023).

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
151	Cantidad de seguimientos a los archivos de gestión que tienen recomendaciones.	8	8	100,0%	Cumplida

La información suministrada por la UACI en la plataforma POIA-SEMS II semestre 2023, evidencia una ejecución de ocho seguimientos o visitas a dependencias INA para la inspección de los archivos, generando un cumplimiento del 100,0% de la meta. Este cumplimiento se debe a los seguimientos mensuales al plan de trabajo y al cumplimiento de los indicadores programados por la Unidad.

A continuación, se presentan las dependencias visitadas por la Unidad durante el año 2023:

- Proceso de Almacén de la Unidad de Compras Institucionales (archivo electrónico, UACI-98-2023/INF-INSP-07-2023).

- Proceso de Programación y Control de Operaciones de la Unidad de Compras Institucionales (archivo electrónico, UACI-120-2023 / INF-INSP-11-2023).
- Unidad de Compras Institucionales (archivo electrónico, UACI-133-2023 / INF-INSP-12-2023).
- Asesoría de Calidad (archivo electrónico, UACI-149-2023 / INF-INSP-14-2023).
- Gestión Rectora de SINAFOR (archivo electrónico, UACI-247-2023 / INF-INSP-20-2023).
- Asesoría de Control Interno (archivo electrónico, UACI-265-2023/INF-INSP-21-2023).
- Subgerencia Administrativa (archivo electrónico, UACI-291-2023 / INF-INSP-23-2023).
- Asesoría de la Comunicación (archivo electrónico, UACI-325-2023 / INF-INSP-28-2023).

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
152	Porcentaje de metros lineales del patrimonio documental del Instituto verificados.	90,0%	100,0% (14 mts lineales verificados/ 14 mts lineales recibidos)	111,1%	Cumplida

La UACI logró verificar en este periodo 14 metros lineales de los 14 que tenían programados, lo que representa un cumplimiento del 111,1%. Se recibieron las siguientes transferencias o verificaciones documentales.

- Transferencia del Proceso de Contratación de Servicios de Capacitación de la Unidad de Compras Institucionales (archivo electrónico UACI-43-2023).
- Transferencia del Proceso de Soporte Administrativo de la Unidad de Recursos Humanos (archivo electrónico, UACI-117-2023).

- Transferencia del Proceso de Adquisiciones de la Unidad Regional Central Oriental (archivo electrónico, UACI-189-2023 ).
- Transferencia del Proceso de Adquisiciones de la Unidad Regional Brunca (archivo electrónico, UACI-267-2023).
- Transferencia de la Gerencia General (archivo electrónico, UACI-301-2023).
- Transferencia de la Secretaría Técnica de Junta Directiva (archivo electrónico, UACI-302-2023).
- Transferencia de Presidencia Ejecutiva (archivo electrónico, PE-1108-2023).
- Transferencia de la Asesoría de la Calidad (archivo electrónico, UACI-323-2023).

Es importante mencionar que este indicador se ejecuta por demanda, por lo tanto, la Unidad desconoce la cantidad de transferencias (metros lineales) que pueden recibir durante el año.

Los aspectos que han incidido en el cumplimiento de la meta son:

- Contar con dependencias capacitadas en trámite de valoración de documentos.
- Brindar asesoría sobre el proceso de transferencia.
- Coordinar el traslado de los documentos.
- Programación semanal del recurso humano.
- Seguimientos mensuales de cumplimiento de indicadores y definición de prioridades.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
153	Porcentaje de trámites de valoración de documentos presentados ante el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos.	90,0%	100,0% (10 trámites presentados / 10 trámites recibidos)	111,1%	Cumplida

La Unidad de Archivo Central Institucional para el año 2023, logró 10 trámites de valoración de documentos de los 10 recibidos, lo que representa el 111,1% en el cumplimiento de esta meta.

Los trámites aprobados mediante las sesiones del Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos son:

- Sesión del comité institucional de selección y eliminación de documentos 01-2023, en la cual se analizaron los trámites de valoración de documentos de: Gerencia General, Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación, Unidad de Servicios de Informática y Telemática, Proceso de Administración de Sistemas de Información, Desarrollo de Recursos Humanos y Proceso de Inspección y Cobros (archivo electrónico, acta de sesión 01-2023)
- Sesión del comité institucional de selección y eliminación de documentos 02-2023 en la cual, se analizaron los trámites de valoración de documentos de: Proceso de Servicio al Usuario de las Unidades Regionales, Unidad de Soporte de Servicios Tecnológicos, Proceso de Contratación de Servicios de Capacitación, Junta Directiva del INA (archivo electrónico, acta de sesión 02-2023).

- Sesión del comité institucional de selección y eliminación de documentos 02-2023, en la cual se analizaron los tramites de valoración de documentos de: Proceso de Investigación y Desarrollo de Tecnologías Educativa, Proceso de Almacén, Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil (Agenda Sesión CISED 03-2023, al momento de la evaluación el acta no se encuentra aprobada)

Los aspectos más importantes para que este indicador obtenga este estado de cumplimiento, son:

- Presentación de trámites por parte de las dependencias institucionales.
- Coordinación previa de la sesión del Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos.
- Facilitar previamente los documentos que se analizarán en sesión.
- Participación de los representantes del Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos.

#### **5.4. Unidad de Compras Institucionales**

La Unidad de Compras Institucionales cuenta con nueve indicadores de los cuales 7 se encuentran en estado de cumplidas, 1 en estado de parcialmente cumplida y 1 en estado incumplida. A continuación, se muestra el cumplimiento de las metas de los indicadores planificados.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
109	Porcentaje de avance en el nivel de abastecimiento institucional.	90,0%	97,3% (88 998 095 solicitudes atendidas / 91 503 712 solicitudes recibidas)	108,0%	Cumplida

Para el año 2023, del total de solicitudes registradas o digitadas que fueron 91 503 712, la Unidad atendió 88 998 095; lo anterior según "Reporte de porcentaje de abastecimiento institucional" generado directamente del SIREMA en el Módulo de Gestión al momento de la evaluación. Por lo tanto, se obtiene un 108,0% de cumplimiento de la meta del indicador.

Es importante mencionar, que este indicador considera la totalidad de las líneas que cuentan con solicitudes de despacho a nivel institucional. Como factores de éxito se destacan principalmente el uso de carteles por demanda, lo que permite que se cuente con materiales para SCFP de una manera más ágil. Así mismo, las labores realizadas por las personas encargadas de los almacenes institucionales, tanto en coordinación dentro del almacén, como en los procesos de alisto y entrega de materiales.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
110	Cantidad de almacenes automatizados.	10	0	0,0%	Incumplida

Para el año 2023, no se logró la automatización de ningún almacén, por lo que el nivel de cumplimiento de la meta de este indicador se encuentra en 0,0% y está catalogada en estado de incumplida. Sin embargo, la Unidad indica que en el periodo se ejecutaron las diferentes actividades en tiempo y forma, según el trámite de compra 2021LA-000033-0002100001 de acuerdo con el último seguimiento del proyecto por medio de la OAP.



A pesar de no contar con almacenes automatizados al momento de la evaluación de este indicador, la Unidad establece factores o logros importantes, tales como:

- La Unidad de Compras Institucional trabaja en la ejecución del proyecto de automatización de inventarios por medio de códigos de barras y RFID.
- Dicho proyecto se encuentra registrado como un proyecto de la oficina de administración de proyectos, esto para un adecuado seguimiento y control de las actividades a desarrollar.
- Durante los primeros meses de este año, la UCI ha trabajado en la realización de pruebas de funcionalidad del software que fue entregado y tropicalizado en el 2022.
- Se trabajará, posteriormente, en los requerimientos a desarrollar por el Proceso de Administración y Desarrollo de Sistemas Institucionales, específicamente para aplicaciones del SIREMA Y SIBI.
- El plan de actividades fue recientemente actualizado, y cuenta con un 87,0% de avance.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
111	Cantidad de pruebas selectivas aplicadas a inventarios.	89	107	120,2%	Cumplida

La UCI para el año 2023, aplicó 107 de las 89 pruebas selectivas con su respectivo informe y en cumplimiento de la normativa vigente, lo que representa un estado de cumplimiento del 120,2%. El resultado obtenido refleja que se superó la meta establecida en este indicador, lo cual consta en los expedientes de tomas físicas de inventarios y pruebas selectivas,

ubicados en el Proceso de Programación y Control de Operaciones, cuya fecha de corte es el 30/11/2023.

En el cronograma propuesto del Proceso de Programación y Control de Operaciones las pruebas selectivas administrativas correspondientes a las unidades organizativas de la Sede Central fueron programadas para el segundo semestre del año, al igual que la programación establecida en el POIA 2023 de la Unidad.

La Unidad indica como factores de éxito, para el cumplimiento de la meta de este indicador: la calendarización que realiza todos los años, y el alto involucramiento de las personas funcionarias del Proceso de Programación y Control de Operaciones, que permiten año con año cumplir con la meta.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
112	Porcentaje de trámites promovidos por SICOP a nivel institucional para agilizar los procesos.	86,0%	100,0% (591 trámites promovidos ejecutados / 591 trámites promovidos recibidos)	116,0%	Cumplida

Con las labores realizadas en años anteriores como por ejemplo la homologación del catálogo de bienes, capacitaciones y con la experiencia otorgada en el uso diario del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), la Unidad ha llevado a cabo el 100,0% (591) de los trámites que se promueven a nivel institucional y tramitados por medio del sistema, teniendo un cumplimiento de la meta de un 116,0%. Lo anterior, de acuerdo con la consulta que se puede realizar en la pestaña “concursos” del SICOP ([www.sicop.go.cr](http://www.sicop.go.cr)) vrs la totalidad de tramites promovidos cuya fecha de corte fue el 30/11/2023.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
113	Porcentaje de solicitudes de bienes y servicios tramitadas.	100,0%	99,5% (11 991 solicitudes de compra ejecutadas / 12 052 solicitudes de compra recibidas)	99,5%	Cumplida

En el año 2023, la Unidad tramitó por medio del SIREMA 11 991 solicitudes de compra de las 12 052 recibidas, lo que representa el 99,5% de cumplimiento de la meta. El éxito de este indicador se basa en tramitar las solicitudes de bienes y servicios generadas en el SIREMA en el menor tiempo posible. Al ser un trámite realizado por medio de un sistema informático, permite más agilidad en el trámite.

Una vez que el Proceso de Adquisiciones reciba por parte del Centro de Costo la justificación de compra, se notifica al Proceso de Programación y Control para que tramite la solicitud y genere la reserva presupuestaria. Este indicador requiere una coordinación efectiva entre el Proceso de Adquisiciones y el Proceso de Programación y Control de Operaciones para lograr un éxito mayor.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
114	Porcentaje de las líneas de compra adjudicadas.	90,0%	91,9% (2 752 líneas compras ejecutadas / 2 995 líneas compras recibidas)	102,1%	Cumplida

Para el año 2023, se promovieron mediante SICOP 5 586 líneas de compra de bienes y servicios, de las cuales la UCI logró adjudicar 2 752 de las 2 995 programadas, lo que representa un 102,1% en el cumplimiento de la meta del indicador. Lo anterior de acuerdo con los oficios GNSA-105-2024 y UCI-19-2024.

Cabe mencionar que, según la fórmula para calcular este indicador a la totalidad de líneas de compra debe restarse las líneas declaradas desiertas o infructuosas, sea por incumplimientos técnicos, por falta de oferentes y por precio excesivo. Por lo que, el porcentaje de líneas adjudicadas respecto a las promovidas es:  $(5\ 586 - 2\ 591 = 2\ 995)$  y  $(2\ 752 / 2\ 995 = 91,9\%)$

A continuación, se presenta el estado de las demás líneas:

1. Adjudicadas 2752 líneas
2. En apelación 5 líneas
3. Desiertas o infructuosas 2591 líneas
4. En apertura 3 líneas
5. En evaluación 221 líneas
6. En la recepción de ofertas 12 líneas
7. Objetadas 2 líneas
8. Sin efecto 0 líneas

La Unidad considera que con la entrada en vigor de la Ley General de Contratación Pública (Ley 9986), su reglamento y el nuevo reglamento de compras públicas del INA, existe un plazo de tiempo para que las personas funcionarias inmersas en los procesos de compra adopten los cambios y se familiaricen con los mismos, por ello, se han realizado deferentes sesiones de capacitación, charlas o similares, y por otra parte ser más eficientes en relación con tiempos, sondeos de mercado, especificaciones técnicas, entre otros.

El éxito en el cumplimiento de la meta de este indicador se ve reflejado en el compromiso del personal, al realizar las gestiones a tiempo y velar que los tramites a realizar sean efectivos.

En el primer semestre del año, se presentó una baja adjudicación en los trámites de compra de parte de la institución, ya que, en ese momento, la mayoría de los trámites estaban en el estado como publicados, en la recepción de ofertas o incluso en elaboración de pliego de condiciones; sin embargo, en el segundo semestre las cantidades aumentaron positivamente. A todos estos trámites, tanto la UCI como el Proceso de Adquisiciones da un seguimiento mensual sobre los avances.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
115	Porcentaje de trámites adjudicados en tiempo estipulado.	80,0%	76,9% (339 trámites adjudicados en tiempo y forma / 441 trámites adjudicado)	96,0%	Cumplida

Para el año 2023, la UCI de un total de 441 tramites adjudicados, logró adjudicar 339 en tiempo y en forma, y 129 trámites fueron adjudicados extemporáneamente, principalmente por atrasos en el estudio técnico, obteniendo un 96,0% de cumplimiento de la meta del indicador.

La Unidad indica como factores de éxito: el uso del SICOP, el cual permite una reducción en los tiempos de ejecución de cada uno de los trámites, así como, la experiencia adquirida por el personal de adquisiciones y la voluntad en el personal de sacar las compras en tiempo.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
117	Porcentaje de contratos de servicios de capacitación y formación profesional supervisados.	100,0%	83,3% (5 contratos supervisados / 6 contratos vigentes)	83,3%	Parcialmente cumplida

Para el año 2023, esta Unidad supervisó 5 de los 6 contratos de SCFP vigentes o en ejecución, obteniendo un cumplimiento parcial de la meta de un 83,3%. A continuación, se presentan los cinco contratos supervisados, al momento de la evaluación:

- 2021LN-000002-0002100010, Unidad Regional de Cartago, Sede Turrialba.
- 2019LN-000001-00021-00010, Unidad Regional de Cartago, Sede Los Santos.
- 2019LN-000001-00021-00006, Unidad Regional Huetar Norte.
- 2019LN-000001-00021-00007, Unidad Regional Pacífico Central (Puntarenas Centro y Quepos).
- 2019LN-000001-00021-00010, Unidad Regional Cartago (Cartago Centro).

Es importante indicar que, para el cierre del mes de diciembre, el contrato 2019LN-000001-00021-00004 de la Unidad Regional Chorotega (Liberia), estará supervisado; por ello la unidad no establece medidas correctivas.

La Unidad menciona como aspectos positivos, que las supervisiones efectuadas de los contratos en ejecución y el seguimiento constante de estos, permite que se cumpla con el cronograma planteado. Actualmente, las supervisiones se realizan de manera virtual o presencial, lo que facilita los tiempos de las actividades.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
218	Porcentaje de códigos institucionales creados en la plataforma SICOP.	90,0%	100,0% (9 751 códigos creados / 9 751 códigos solicitados)	111,1%	Cumplida

Para el periodo 2023, la UCI creó 9 751 códigos de los 9 751 códigos solicitados, logrando un 111,1% en el cumplimiento de la meta. Dentro de los factores de éxito mencionados por la Unidad, están:

- La finalización de la homologación de códigos institucionales a la nomenclatura SICOP, permite que las nuevas aperturas de códigos se realicen de una forma más eficiente.
- La experiencia acumulada por las personas funcionarias que realizan esta labor en el Proceso de Programación y Control de Operaciones.
- Las capacitaciones que se han brindado a las personas técnicas de la institución sobre el módulo de presolicitudes de códigos en el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), dado que esta aplicación agiliza el proceso de creación de códigos por medio de una solicitud en línea, así como, los parámetros de clasificación del catálogo de bienes/servicios de SICOP.
- El Proceso de Programación y Control ha sumado esfuerzos en la cantidad de personas que tramitan estas creaciones para que el tiempo sea mucho menor.

## 5.5. Unidad de Recursos Financieros

La Unidad de Recursos Financieros cuenta con cuatro indicadores, todos tienen una condición de cumplidos. Seguidamente, se muestra el cumplimiento de las metas de los indicadores planificados.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
124	Cantidad de informes contables y presupuestarios emitidos según cronograma.	30	30	100,0%	Cumplida

Los Procesos de Presupuesto y Contabilidad de la URF, deben de enviar al Ministerio de Hacienda y Contabilidad Nacional una serie de informes mensuales, los cuales tienen fechas de cumplimiento establecidas. Para cumplir con esas fechas la Unidad de Recursos Financieros y sus Procesos llevan un control de seguimiento mensual de las fechas de entrega, ese control sumado a la experiencia del personal de las áreas contable y presupuestaria, así como, el trabajo especializado de los procesos permite el cumplimiento a cabalidad en los tiempos. Además del aprovechamiento de herramientas tecnológicas que facilitan la labor del personal, la realización de los registros contables y presupuestarios oportunos, y una adecuada comunicación entre los procesos de la unidad permite que se cumplan las metas con éxito.

Para el año 2023, la Unidad realizó un total de 30 informes contables y presupuestarios de un total de 30 informes planificados, lo que representa un 100,0% de cumplimiento de la meta.

El Proceso de Presupuesto elaboró:

- 12 informes mensuales de ejecución presupuestaria son de uso interno de la institución y es una herramienta para comunicar el estado de la ejecución presupuestaria.
- 4 informes trimestrales de ejecución. En cumplimiento a lo indicado a los decretos ejecutivos que emite la Presidencia de la República la institución debe emitir informes de ejecución presupuestaria a la Secretaria Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP) del Ministerio de Hacienda. Estos informes se deben de remitir de forma trimestral, a la fecha se han emitido cuatro informes trimestrales los cuales corresponden al informe de ejecución del último trimestre del periodo 2022 y a tres informes trimestrales del 2023.



- 1 informe de liquidación presupuestaria, el cual responde a un cumplimiento de las normas técnicas de presupuesto público de la Contraloría General de la República. (4.3.16, 4.3.17 y 4.3.18 en donde se establece la forma y el tiempo de presentación)

Así mismo, El Proceso de Contabilidad generó:

- 12 informes contables mensuales en atención al oficio DCN-0012-2021 y según lo referido en los artículos 90, 91, 93 y 94 de la ley de administración financiera de la república y presupuestos públicos n° 8131, directriz CN-001-2019.2.
- 1 informe comentado de estados financieros que responde al cumplimiento de lo detallado en el punto anterior.

Los datos brindados anteriormente, tienen corte al 31 de diciembre del 2023.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
125	Cantidad de conciliaciones de todas las operaciones contables y presupuestarias de ingresos y gastos realizadas según el plazo establecido.	12	12	100,0%	Cumplida

Para el periodo la Unidad generó 12 conciliaciones bancarias de todas las operaciones contables y presupuestarias de ingresos y gastos realizadas según el plazo establecido (cuentas líquidas y superávit presupuestario), de las 12 que tenía programadas para el año 2023, lo que representa un estado de cumplimiento satisfactorio del 100,0%.

Como factores de éxito la URF indica:

- El seguimiento mensual a la conciliación de superávit.
- La división del trabajo para agilizar el proceso
- La experiencia y especialización de las personas en las áreas contables y presupuestarias.
- Uso de las herramientas tecnológicas que facilitan las funciones del personal.
- Los registros contables de forma oportuna.
- La adecuada comunicación entre las dependencias.
- La normativa interna actualizada.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
127	Porcentaje de pagos realizados en los tres días posteriores a su recibo en el Proceso de Tesorería.	95,0%	94,4% (2 209 pagos realizados / 2 340 pagos recibidos y vinculantes)	99,0%	Cumplida

La URF realizó 2 209 pagos computados que cumplieron con los requisitos y no presentaron problemas en los sistemas institucionales, de un total de 2 340 pagos recibidos, lo que representa un cumplimiento del 99.0%. Dichos pagos, están relacionados con pagos a colegios técnicos, pagos a la Comisión de Emergencias y pagos a organismos internacionales.

Dentro de los factores que incidieron en el buen desempeño, están:

- La modalidad de transferencia bancaria permite que el cliente externo este satisfecho, ya que recibe el dinero directamente en su cuenta.
- Se cumple con el pago a proveedores dentro del plazo establecido de 3 días.
- La implementación de la firma digital en las órdenes de pago.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
271	Porcentaje de patronos activos localizados, con gestión de cobro realizada.	100,0%	90,4% (1 077 patronos con gestión de cobro realizada / 1 192 patronos activos, localizados y asignados)	90,4%	Cumplida

La URF presenta un nuevo indicador para este periodo, el cual contribuye a mejorar la recaudación de los recursos económicos y de manera oportuna.

Al momento de la evaluación, la URF mediante el Proceso de Inspección y Cobros, logró que, a 1 077 patronos activos y localizados, se les realizara la gestión de cobros respectiva de los 1 192 patronos activos, localizados y asignados, lo que representa un 90,4% de cumplimiento de la meta.

Dentro de los factores que incidieron en el buen desempeño, están:

- Uso de herramientas tecnológicas por parte del personal para gestionar el cobro de deudas a los patronos.
- Gestión oportuna a los patronos que recientemente se han atrasado con el pago de las cuotas a la institución.
- Algunos patronos han respondido satisfactoriamente a la gestión de cobro.
- Se realiza gestión de cobro a patronos que entraron en morosidad después de asignación de cartera.

Lo anterior ha contribuido a que la institución disponga de los recursos financieros de forma oportuna, para atender las necesidades de capacitación y formación profesional de la población civil y de los diferentes sectores.

## 5.6. Unidad Coordinadora de GNSA

La Unida Coordinadora de la Gestión de Normalización y Apoyo cuenta con un indicador el cual tienen una condición de cumplida. A continuación, se muestra el cumplimiento de la meta del indicador planificado.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de Cumplimiento
105	Porcentaje de cumplimiento de las metas de los indicadores POIA de las Unidades adscritas a la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo.	90,0%	100,3% (3109,8/31)	111,4%*	Cumplida

Los datos de la evaluación indica que la Unidad Coordinadora GNSA logró un 111,4% en el cumplimiento de la meta de los indicadores POIA de la Gestión. El cual se obtiene mediante un promedio simple del porcentaje de cumplimiento de 31 metas de los indicadores de las unidades adscritas a la Gestión. (Ver anexo 2).

Dentro de los factores que incidieron en el cumplimiento satisfactorio de este indicador, están:

- El equipo administrativo de las unidades adscritas a la GNSA está consolidado, y con experiencia, lo que permite identificar más claramente el avance y las posibles desviaciones que se puedan presentar para el cumplimiento de los distintos objetivos que cada unidad debe de cumplir.
- Se fortalecen desde la unidad coordinadora GNSA los controles, el seguimiento y la supervisión, lo que genera un mayor crecimiento y

madurez por parte de las unidades en el objetivo de cumplimiento de los indicadores asignados.

- Revisión periódica y de corto tiempo, por medio del análisis de los informes mensuales que son remitidos por parte de las unidades adscritas a la GNSA. Dentro de los cuales se encuentran varios controles según las funciones de cada unidad; entre esos controles se lleva una matriz de seguimiento al avance del POIA de todas las unidades adscritas. A nivel de la GNSA cada asesor lleva el seguimiento, el análisis y la evaluación y aceptación de los avances de estos controles.
- Claridad en los procesos administrativos para uso de toda la población.
- Servicio oportuno y eficiente al cliente interno y externo.
- Cumplimiento de normativa interna y externa.

Para este rubro, la UCGNSA toma en cuenta los resultados que obtuvieron hasta el momento de la evaluación y posteriores ajustes solicitados <sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Los resultados se basan con los cortes utilizados al momento de las evaluaciones y de acuerdo con el cronograma establecido de cada Unidad adscrita a la GNSA. Así mismo, de acuerdo con los ajustes solicitados en indicadores específicos, según consta en los oficios: UPE-PEE-313-2023, GNSA-665-2023, UPE-PEE-323-2023,URMA-PAM-1040-2023,URMA-PAM-651-2023,URMA-PAM-15-2024, GNSA-26-2024,UCI-19-2024, URMA-116-2024, GNSA-105-2023.

## VI. Ejecución Presupuestaria de las Unidades Adscritas a la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo

La Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo dispuso para este año 2023 de un presupuesto ajustado por la suma de 16.610.647.114,00 millones de colones y logró una ejecución presupuestaria de 88,26%; es decir 14.66.343.038,36 millones de colones, lo cual puede catalogarse como bueno, ya que la institucional fue de un 88,00%. Las metas presupuestarias con menor ejecución son: 2243 (Sistema de Administración del Recurso Humano) y 2245 (Servicios a la Sede Central de aseo y limpieza, seguridad y vigilancia y mantenimiento de zonas verdes y las pólizas para el personal, estudiantes y bienes).

A continuación, se presenta el detalle de ejecución según unidad y meta presupuestaria:

### Cuadro 2

Costa Rica. INA: Distribución del Presupuesto total, ejecutado y porcentaje de ejecución, según Unidad y meta presupuestaria. Año 2023.  
(cifra absolutas y porcentuales)

Unidad	Meta Presupuestaria	Presupuesto Ordinario <sup>1/</sup>	Total Presupuesto <sup>2/</sup>	Girado acumulado <sup>3/</sup>	% de ejecución
<b>TOTAL</b>		<b>17.862.467.175,00</b>	<b>16.610.647.114,00</b>	<b>14.661.343.038,36</b>	<b>88,26</b>
<b>Recursos Humanos</b>	<b>Subtotal</b>				
	<b>2243</b>	4.579.917.562,00	4.254.941.133,00	3.720.584.804,31	87,44
<b>Recursos Materiales</b>	<b>Subtotal</b>				
	<b>2245</b>	8.369.312.130,00	6.743.473.250,00	5.397.685.119,10	80,04
<b>Archivo Central Institucional</b>	<b>Subtotal</b>				
	<b>2247</b>	95.092.677,00	105.242.633,00	100.052.359,88	95,07
<b>Compras Institucionales</b>	<b>Subtotal</b>				
	<b>2246</b>	1.402.589.072,00	1.297.419.174,00	1.273.882.540,32	98,19
<b>Recursos Financieros</b>	<b>Subtotal</b>				
	<b>2244</b>	3.241.250.102,00	4.030.044.703,00	4.000.993.551,92	99,28
<b>Unidad Coordinadora</b>	<b>Subtotal</b>				
	<b>2242</b>	174.305.632,00	179.526.221,00	168.144.662,83	93,66

1/ comprende las modificaciones presupuestarias +/- realizadas a lo largo del año.

Fuente: Proceso de Presupuesto, Unidad de Recursos Financieros, Año 2023.

### Cuadro 3

Costa Rica. INA: Distribución del Presupuesto Ordinario, Total, Girado y porcentaje de ejecución, según partida presupuestaria. Año 2023.

(cifras en colones absolutas y porcentuales)

Partida Presupuestaria	Presupuesto Ordinario <sup>1/</sup>	Total Presupuesto <sup>2/</sup>	Girado acumulado <sup>3/</sup>	% de Ejecución
<b>TOTAL</b>	<b>17.862.467.175,00</b>	<b>16.610.647.114,00</b>	<b>14.661.343.038,36</b>	<b>88,26</b>
0- Remuneraciones	7.626.162.902,00	7.234.926.491,00	68.80.465.421,99	95,10
1- Servicios	55.32.397.240,00	6.035.247.597,00	5.736.854.336,73	95,06
2- Materiales	277.227.897,00	388.415.090,00	306.779.408,63	78,98
5- Bienes Duraderos	3.861.679.136,00	2.321.528.376,00	1.221.636.248,34	52,62
6- Transferencias Corrientes	565.000.000,00	630.529.560,00	515.607.622,67	81,77

1/: corresponde al Presupuesto Formulado.

2/: Presupuesto Ajustado al 31/12/2023 respecto a las modificaciones presupuestarias +/- .

3/: comprende los montos ejecutados por las unidades en el año 2023.

**Fuente:** Unidad de Recursos Financieros, Proceso de Presupuesto, Reporte Ejecución Presupuestaria, Año 2023.

Las situaciones más relevantes que afectaron la ejecución presupuestaria se resumen a continuación:

### Tabla 1

Costa Rica, INA: Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo. Principales subpartidas justificadas por las unidades. Año 2023

Número y nombre de la Subpartida	Causas de la baja ejecución
<b>MATERIALES</b>	
120402 Repuestos y accesorios	Hubo remanentes en repuestos y accesorios para equipos electrónicos que siempre deben presupuestarse por contingencia, pero que no fue necesario ejecutar.
129901 Útiles y materiales de Oficina y computo	Las unidades adscritas a esta Gestión indican que los insumos y materiales de oficina requeridos presentaron una disminución en su utilización, dada la implementación del teletrabajo por Adenda y por Excepción para el personal colaborador de la Unidad de Recursos Humanos. Es importante mencionar, que se realizaron los esfuerzos necesarios y se implementaron las medidas pertinentes en procura de un mayor aprovechamiento de los recursos financieros otorgados, tales como

Número y nombre de la Subpartida	Causas de la baja ejecución
	Modificaciones dentro del mismo centro de costo, así como para otras Unidades Administrativas dentro de la Gestión.
129904 Textiles y vestuario	La compra de uniformes para el Área de Salud cuyo trámite no logró concretarse en el 2023 y se traslada para el 2024.
129906 Útiles y materiales de resguardo y seguridad	La compra de materiales de seguridad que se requieren según los protocolos de salud ocupacional el trámite no logró concretarse en el 2023 y se traslada para el 2024.
<b>BIENES DURADEROS</b>	
150101 Maquinaria y equipo para la producción	Presentada la modificación de la fecha probable para la finalización del proyecto de remodelación de las instalaciones físicas donde se ubica la soda principal en la sede central, la cual se espera concluya a finales del año 2024, no fue necesaria la adquisición de equipo de producción alimentaria extra para suplir al mencionado comedor institucional durante el presente año, tal y como se consignó durante la formulación del presupuesto 2023. El mismo fue adquirido durante el segundo semestre del 2022, tanto para la soda administrativa y principal. Durante el pasado mes de octubre, dado que algunos equipos de cocina existentes, que son de uso frecuente y que están próximos a concluir su vida útil en la soda administrativa, se efectuó la digitación de compra de equipo requerido a fin de fortalecer los servicios, sin embargo se procedieron a anular las solicitudes de compra dado que se determinó que el tiempo era insuficiente para su adquisición, adicionalmente no se contaba con el registro y la aprobación del ministerio de hacienda y a su vez, con el contenido presupuestario necesario para continuar con su adquisición durante el año 2024. Adicionalmente, a partir del año anterior, se encuentra en ejecución el servicio de mantenimiento preventivo y de reparación del equipo alimentario, por lo que éste ha beneficiado el servicio que se brinda, así como prolongado la vida útil de algunos activos, evitando el reemplazo completo y frecuente de la maquinaria que se emplea.
150104 Equipo y mobiliario de oficina	Saldo pendiente por no digitación del código del equipo de mobiliario de la Oficina de Salud Ocupacional.



Número y nombre de la Subpartida	Causas de la baja ejecución
150105 Equipo de cómputo	Las solicitudes de compra se digitalaron; sin embargo, el trámite se pasó a convenio macro y según reporta el analista de adquisiciones, posteriormente se presentó un recurso de apelación ante la Contraloría General de la República.
150106 Equipo sanitario, de laboratorio e investigación	El equipo de médico y de investigación para el área de salud que se había formulado en 2022 para su compra durante el presente año, el mismo fue adquirido en el segundo semestre del año anterior, por lo que no se determinó algún requerimiento o necesidad de compra de equipo para esta dependencia, lo anterior en procura de un eficiente uso de los fondos públicos asignados a la Unidad de Recursos Humanos.
150199 Maquinaria, equipo y mobiliario diverso	Presentada la modificación de la fecha probable para la finalización del proyecto de remodelación de las instalaciones físicas donde se ubica la soda principal en la sede central, la cual se espera concluya a finales del año 2024, no fue necesaria la adquisición de equipo de producción alimentaria extra para suplir al mencionado comedor institucional durante el presente año, tal y como se consignó durante la formulación del presupuesto 2023. El mismo fue adquirido durante el segundo semestre del 2022, tanto para la soda administrativa y principal. Durante el pasado mes de octubre, dado que algunos equipos de cocina existentes, que son de uso frecuente y que están próximos a concluir su vida útil en la soda administrativa, se efectuó la digitación de compra de equipo requerido a fin de fortalecer los servicios, sin embargo se procedieron a anular las solicitudes de compra dado que se determinó que el tiempo era insuficiente para su adquisición, adicionalmente no se contaba con el registro y la aprobación del ministerio de hacienda y a su vez, con el contenido presupuestario necesario para continuar con su adquisición durante el año 2024. Adicionalmente, a partir del año anterior, se encuentra en ejecución el servicio de mantenimiento preventivo y de reparación del equipo alimentario, por lo que éste ha beneficiado el servicio que se brinda, así como prolongado la vida útil de algunos activos, evitando el reemplazo completo y frecuente de la maquinaria que se emplea.

Número y nombre de la Subpartida	Causas de la baja ejecución
150199 Maquinaria, equipo y mobiliario diverso	Las solicitudes de compra se digitaron, sin embargo, el trámite se pasó a convenio macro y según reporta el analista de adquisiciones, posteriormente se presentó un recurso de apelación ante la Contraloría General de la República.
150201 Edificios	A pesar de que esta cuenta lleva un seguimiento mensual desde GNSA y un seguimiento continuo desde URMA PAM, con la actualización constante de flujos de caja, lo cierto es que la determinación de MIDEPLAN de inscribir obligatoriamente todos los proyectos de inversión en el Sistema Nacional de Inversión Pública; obstaculizó la concreción de los trámites de contratación, impidiendo su ejecución.

### TRANSFERENCIAS CORRIENTES

160201 Becas a funcionarios	Las becas a las personas funcionarias dependen de las solicitudes que se tengan, de las estadísticas del año anterior y de las aprobaciones de la Comisión de becas y los resultados los tramites de pago de las personas funcionarias becadas. El movimiento es imprevisible. (oficio URH-726-2023)
160301 Prestaciones legales	Para la modificación que estaba prevista para los primeros días del mes de diciembre, considerando las últimas notificaciones de la CCSS y del Magisterio Nacional, se estimó que, por concepto de liquidaciones y jubilaciones próximas, se requería inyectar 33 870 000 a la partida de Prestaciones Legales. Sin embargo, la Junta Directiva no contó con quorum en dichas sesiones y si bien, conocieron la modificación presupuestaria, esta no quedaría en firma hasta la última semana antes del cierre institucional. (GNSA-20-2024)
160601 Indemnizaciones	Para la modificación que estaba prevista para los primeros días del mes de diciembre, considerando las últimas notificaciones de la CCSS y del Magisterio Nacional, se estimó que, por concepto de Indemnizaciones se requería inyectar 50 000 000 millones de colones. Sin embargo, la Junta Directiva no contó con quorum en dichas sesiones y si bien, conocieron la modificación presupuestaria, esta no quedaría en firma hasta la última semana antes del cierre institucional. (GNSA-20-2024)
160602 Reintegros o Devoluciones	Este fondo se reserva por temas de reajustes o eventuales devoluciones. Se le inyectó un total de 1 millón de colones para proceder con el pago de dos

Número y nombre de la Subpartida	Causas de la baja ejecución
	<p>reintegros a proveedores, esto producto de aplicaciones de cláusulas penales, las cuales fueron revocadas: Pago a BIOANALISIS DE CENTROAMERICA BDC S.A por un monto de \$1 343,68, esto según el documento UCI-PA-237-2023. Adicional, para el pago a EQUIPOS NIETO S.A por un monto de \$50,11 según resolución 2022CD-000137-0002100001. Se consideró un monto mayor, tomando en cuenta las variaciones en el tipo de cambio. Sin embargo, el precio del dólar fue particularmente bajo en relación con las proyecciones, por lo que quedó un remanente en cuenta de 210 937,36 colones. (GNSA-20-2024)</p>

## VII. Conclusiones

La Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo cuenta con 32 indicadores de los cuales 24 son porcentuales y 8 absolutos. Para este periodo, el 87,5% de las metas se encuentran cumplidas, el 9,4% parcialmente cumplidas, y el 3,1% incumplidas.

Las metas de los indicadores que se encuentran parcialmente cumplidas pertenecen a la Unidad de Recursos Materiales y a la Unidad de Compras Institucionales, y están relacionados con:

- La asignación de las solicitudes de transporte (indicador #120) obtuvo un 89,0% de cumplimiento; sin embargo, es importante indicar que el corte utilizado en el momento de la evaluación fue al 30 de noviembre, quedando pendientes de incluir las solicitudes atendidas del mes de diciembre, con las cuales se lograba alcanzar la meta del 90,0%.
- Los avalúos de edificaciones propiedad del Instituto correspondientes al período vigente, actualizados (indicador #229); alcanzó un cumplimiento del 75,0% al igual que en el año 2022 se cumple parcialmente. De acuerdo con lo indicado por la Unidad, el problema para su cumplimiento se sigue presentando debido a la meta programa para este indicador.
- Los contratos de servicios de capacitación y formación profesional supervisados (indicador #117) fueron al momento de la evaluación 5 de los 6 planificados, alcanzando, por lo tanto, un 83,3% de cumplimiento. Lo anterior; dado que el contrato 2019LN-000001-00021-00004 de la Unidad Regional Chorotega (Liberia), se tenía programado para supervisar a mediados del mes de diciembre; el cual no se pudo contemplar al momento de la evaluación.

Con respecto a la meta del indicador que se encuentra incumplida, esta pertenece a la Unidad de Compras Institucionales y refiere a la cantidad de almacenes automatizados (indicador #110), al igual que en el año 2022 la Unidad no logró la automatización de ningún almacén, a pesar de los esfuerzos realizados por el personal y el 87,0% de avance del plan de trabajo.

De acuerdo con el indicador relacionado con las solicitudes tramitadas para la incorporación al Régimen Autónomo de Servicios de INA (indicador #243), para el periodo 2024 no estará incluido, debido a que el periodo que se estableció en la Ley 9931 para el traslado al RAS era de 18 meses, mismo que se venció el 27 de julio del 2023.

Por otra parte, es importante rescatar que, aunque las metas de los siguientes indicadores fueron cumplidas hay que valorar algunos aspectos:

- En lo referente al indicador #133 relacionado con las actividades ejecutadas para fortalecer el talento humano (URH), se obtuvo un cumplimiento del 111,1%. Sin embargo, tal como se indicó en la recomendación del I semestre se debe aclarar la fórmula y la ficha técnica del indicador para el POIA 2024.
- Con respecto a las solicitudes de acciones técnicas concernientes a proyectos de mejoramiento de edificaciones realizadas (indicador #121), la URMA alcanzó un cumplimiento del 97,7%. Sin embargo, es necesario que se analice para el 2024, la información reportada en el indicador PEI "Porcentaje de avance de la ejecución de proyectos de mantenimiento", para que la información relacionada con las acciones (etapas) coincidan en ambos planes, y de ser necesario se actualice la ficha técnica del indicador POIA.
- En lo que refiere al indicador de solicitudes de acciones técnicas concernientes a proyectos de inversión realizadas (indicador #122), la

URMA alcanzó un cumplimiento del 111,1%; al igual que el punto anterior, es necesario que se analice la información reportada en el indicador PEI “Porcentaje de avance de inversión en infraestructura física”, para que la información relacionada con las acciones (etapas) coincidan; esto con el fin de ser consecuentes con la información y evidencias presentadas en ambos planes, y de ser necesario se actualice la ficha técnica del indicador POIA.

En términos generales, con respecto a la ejecución presupuestaria de la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo, para el año 2023 es de un 88,26%, presenta un aumento del 0,26%, respecto a la ejecución presupuestaria correspondiente al año 2022, que fue de un 88,00%. Lo anterior, refleja que la mayoría de las unidades se encuentran en un nivel aceptable de ejecución. Las unidades adscritas a GNSA que presentaron un porcentaje menor de ejecución son Recursos Materiales y Recursos Humanos, no superando el 88,00% de la ejecución presupuestaria institucional.

## VIII. Recomendaciones

- Definir claramente qué es lo que se quiere medir con el indicador #133 de la URH, relacionado con las actividades ejecutadas para fortalecer el talento humano; si son las iniciativas o las actividades, ya que en la descripción del indicador se habla de actividades, pero en la fórmula (en el denominador se habla de iniciativas). Por lo tanto, es necesario que exista claridad en el indicador y en la fórmula, de ser necesario coordinar el ajuste respectivo.

**Responsables:** Unidad de Recursos Humanos y Unidad Coordinadora de GNSA.

**Plazo:** I semestre 2024 .

- Valorar el ajuste de la meta programada del indicador #229 de la URMA relacionado con avalúos de edificaciones propiedad del INA; con la finalidad de mejorar su ejecución en el 2024. Dado que según indica la Unidad son 15 los que corresponde actualizar.

**Responsable:** Unidad de Recursos Materiales.

**Plazo:** I semestre 2024.

- Analizar posibles ajustes en las fichas técnicas de los indicadores “#121. Porcentaje de solicitudes de acciones técnicas concernientes a proyectos de mejoramiento de edificaciones realizadas” y “#122 porcentaje de solicitudes de acciones técnicas concernientes a proyectos de inversión realizadas”, para que la información sea coincidente en lo que respecta a las acciones o etapas que se establecen y se registran en los indicadores PEI (tácticos) “Porcentaje de avance de la ejecución de proyectos de mantenimiento” y “Porcentaje de avance de inversión en infraestructura física” del PEI.

**Responsable:** Unidad de Recursos Materiales.

**Plazo:** I semestre 2024.

- Realizar el respectivo seguimiento y control al proyecto de automatización de los almacenes, registrado en la Oficina de Proyectos, con el propósito de que este finalice en tiempo y forma y se cumpla la meta programada.

**Responsable:** Unidad de Compras Institucionales.

**Plazo:** I semestre 2024.

- Registrar en las pantallas de “Seguimiento a Planes” del Sistema Estadístico y de Monitoreo de Servicios (SEMS) la información de manera amplia correcta, adecuada y de calidad, que evidencie todas las acciones implementadas para el cumplimiento de las metas de los 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 de la Unidad o de la institución, que influyen en el cumplimiento de las metas establecidas.

**Responsables:** Unidades adscritas a la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo

**Plazo:** Trimestralmente



## IX. Anexos

### Anexo 1: Oficios respecto a la solicitud de apertura SEMS y ajustes en la información



Jueves 23 de noviembre del 2023  
UPE-PPE-313-2023  
Página 1 de 2

Señora  
Heidy Matamoros González  
Encargada, Proceso de Arquitectura y Mantenimiento  
Unidad de Recursos Materiales

ASUNTO: Respuesta al oficio URMA- PAM-1040-2023.

Estimada señora:

En atención a su solicitud, es importante considerar los siguientes aspectos relacionados con el indicador táctico "Porcentaje de avance de la ejecución de proyectos de mantenimiento."

- Lo indicado en la solicitud no afecta la redacción y meta del indicador táctico aprobado en mayo 2023 por Junta Directiva por medio de los acuerdos JD-AC-115-2023 y JD-AC-153-2023.

Indicador Táctico	Línea base	Metas del indicador
Porcentaje de avance de la ejecución de proyectos de mantenimiento.	No disponible	2020: 100%
		2021: 100%
		2022: 100%
		2023: 100%
		2024: 100%
		2025: 100%

- La fórmula de cálculo del indicador se mantiene tal y como se definió con las Autoridades Superiores en el proceso de actualización del Plan Estratégico Institucional:  
La fórmula se divide en tres etapas:
  - Peso por etapa / sumatoria del peso de etapas a cumplir \* 100 = % Ejecución programada por etapa.
  - Sumatoria de % Ejecución programada por etapa = ejecución programada del período (PEI propuesto).
  - Sumatoria del % de ejecución logrado por etapa programada = % de ejecución logrado del período (PEI logrado)".

Considerando los puntos descritos y tomando como referencia la respuesta al URMA-PAM-651-2023 por medio del UPE-PPE-233-2023, la solicitud de modificación del Proceso de Arquitectura y Mantenimiento afecta a una de las variables que se toman en cuenta para el cálculo del indicador, siendo está: la cantidad de etapas propuestas a cumplir pasando de 87 a 75 para el 2023. Dicho ajuste se debe a lo dinámico que son los cronogramas en los proyectos de mantenimiento.





Jueves 23 de noviembre del 2023  
**UPE-PPE-313-2023**  
Página 2 de 2

Por lo que, desde el Proceso de Planeamiento Estratégico se copia de este oficio al Proceso de Evaluación y Estadística, para que la información sea considerada en la Evaluación 2023 del Plan Estratégico Institucional.

Quedamos a sus órdenes para observaciones o consultas.

Cordialmente,

*Firmado digitalmente*

Lcda. Karolina Gamboa Araya,  
Encargada Proceso de Planeamiento Estratégico  
Unidad de Planificación y Evaluación

*dfn*

Copias:  
Sra. Rocío López Monge, Jefatura Unidad de Planificación y Evaluación.  
Sra. Marianne Díaz Hidalgo, Encargada Proceso Evaluación y Estadística, UPE.

12 de diciembre de 2023  
**GNSA-665-2023**

Rocio López Monge  
Unidad de Planificación y Evaluación

**Asunto: SOLICITUD DE APERTURA DE PANTALLAS DEL SEMS**

Por este medio y en cumplimiento del acuerdo tomado el pasado viernes 8 de diciembre del 2023 en la evaluación de los indicadores PEI-POIA-Presupuesto de la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo, se solicita la apertura de las pantallas de seguimiento de indicadores POIA y PEI de las siguientes unidades e indicadores. Esto con el fin de poder actualizar los datos de cumplimiento y brindar un resultado más exacto que contemplen la información completa de los 12 meses laborados en el presente año 2023.

**PEI:**

Unidad	Indicador
GNSA	Porcentaje de avance de inversión en infraestructura física.
GNSA	Porcentaje de avance de la ejecución de proyectos de mantenimiento
UCI	Porcentaje de las líneas de compra adjudicadas por SICOP

**POIA:**

Unidad	Indicador POIA
GNSA	Porcentaje de cumplimiento de las metas de los indicadores POIA de las unidades adscritas a la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo.
UACI	Cantidad de seguimientos a los archivos de gestión que tienen recomendaciones
UCI	Cantidad de pruebas selectivas aplicadas a inventarios
UCI	Porcentaje de solicitudes de bienes y servicios tramitadas
UCI	Porcentaje en adjudicación de líneas de bienes y servicios
UCI	Porcentaje de tramites adjudicados en tiempo estipulado
UCI	Porcentaje de contratos de servicios de capacitación y formación profesional supervisados
UCI	Cantidad de almacenes automatizados
URF	Cantidad de informes contables y presupuestarios emitidos según cronograma

12 de diciembre de 2023

**GNSA-665-2023**

URF	Cantidad de conciliaciones de todas las operaciones contables y presupuestarias de ingresos y gastos realizadas según el plazo establecido
URF	Porcentaje de patronos activos localizados con gestión de cobro
URH	Porcentaje de proyectos ejecutados para fortalecer el talento humano.
URH	Porcentaje de ejecución presupuestaria de las cuentas 0 y 6
URMA	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento de servicios generales realizadas
URMA	Porcentaje de servicios de transporte asignados
URMA	Porcentaje de solicitudes de acciones técnicas concernientes a proyectos de mejoramiento de edificaciones realizadas
URMA	Porcentaje de solicitudes de acciones técnicas concernientes a proyectos de inversión realizadas
URMA	Cantidad de avalúos de edificaciones propiedad del Instituto correspondientes al período vigente, actualizados.

Quedamos a la espera de la definición de fechas para actualizar la información correspondiente.

Sin más por el momento

Firmado Digitalmente 

### **Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo Norbert García Céspedes**

*Ej*

*Ce. Sandra Rodríguez Hidalgo. Unidad de Recursos Humanos  
Allan Altamirano Díaz. Unidad de Compras Institucionales  
Marco Arroyo Yannarella. Unidad de Recursos Materiales  
Nancy Granados Peraza. Unidad de Archivo Central Institucional  
Norbert García Céspedes. Unidad de Recursos Financieros  
Marianne Díaz Hidalgo. Proceso de Evaluación y Estadística*

Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo

Extensiones: 6376/6744, fax: 2210-6107

Gestionnormalizacion@ina.ac.cr



Señor  
Norbert García Céspedes  
Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo

Asunto: Solicitud de apertura de pantallas del SEMS (GNSA-665-2023)

Estimable señor:

Reciba un cordial saludo.

Una vez analizada la solicitud de apertura de las pantallas SEMS para el mes de enero 2024, mediante oficio GNSA-665-2023, me permito indicarle que:

1. Se abrirá la pantalla SEMS para los siguientes indicadores POIA:

- # 105. Porcentaje de cumplimiento de las metas de los indicadores POIA de las Unidades adscritas a la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo (UCGNSA)
- #124. Cantidad de informes contables y presupuestarios emitidos según cronograma (URF)
- #125. Cantidad de conciliaciones de todas las operaciones contables y presupuestarias de ingresos y gastos realizadas según el plazo establecido (URF)
- #119. Porcentaje de solicitudes de mantenimiento de servicios generales realizadas (URMA)

Lo anterior, de acuerdo con la revisión de la información incluida por las unidades adscritas a GNSA, ya con los ajustes acordados el día de las sesiones de evaluación (informes de reunión) y una vez aprobada la información por parte de las jefaturas, en las pantallas SEMS. Así mismo, se conversó vía teams con el compañero Edwin Torres Jiménez el día 15 de diciembre en donde se le explicó, mostró la información final registrada por las unidades, cumplimientos de las metas de los indicadores (reporte) y los acuerdos de las sesiones de evaluación con las unidades.



2. Se abrirá la pantalla SEMS para los siguientes indicadores PEI:

- Porcentaje de avance de inversión en infraestructura física.
- Porcentaje de avance de la ejecución de proyectos de mantenimiento.
- Porcentaje de las líneas de compra adjudicadas por SICOP.

Es importante que, para los indicadores señalados se actualice los datos de los ejecutados, así como, el apartado de los productos y evidencias en dicha pantalla, además de remitir o subir a las carpetas las evidencias respectivas actualizadas.

La apertura de las pantallas de Seguimiento POIA y PEI; se realizará únicamente para los indicadores mencionados y sin excepción. Dicha apertura será a finales de enero o principios de febrero 2024, las fechas exactas se anunciarán mediante oficio, no obstante, requerimos que dichos datos se nos envíen mediante oficio a más tardar el **11 de enero 2024** para la elaboración de los informes respectivos.

Cordialmente,

Firmado digitalmente

***Marianne Díaz Hidalgo***

Encargada, Proceso de Evaluación y Estadísticas  
Unidad de Planificación y Evaluación

Cc.

Sra. Patricia Montero Acuña. Unidad de Planificación y Evaluación.  
Sra. Sandra Rodríguez Hidalgo. Unidad de Recursos Humanos  
Sr. Allan Altamirano Díaz. Unidad de Compras Institucionales  
Sr. Marco Arroyo Yannarella. Unidad de Recursos Materiales  
Sr. Nancy Granados Peraza. Unidad de Archivo Central Institucional  
Sr. Norbert García Céspedes. Unidad de Recursos Financieros  
Sr. Edwin Torres Jiménez. Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo



16 de enero del 2023.

**UCI-19-2024**

Página 1 de 2

Norbert García Cespedes.

**Gestor de Normalización y Servicios de Apoyo**

**ASUNTO:** RESPUESTA A OFICIO GNSA-682-2023 sobre cuestionario PEI 2023.

En atención al oficio mencionado en el asunto, le comento las acciones realizadas con el tema relacionado a los indicadores PEI 2023:

**a) Por favor indique cuantas líneas fueron promovidas mediante SICOP en el año 2023**

Ante la consulta se confirma que con corte al 31/12/2023 existen **5586** líneas promovidas en SICOP.

**b) Detalle el estado de ellas :** Según la información suministrada por los EPAS

1. Adjudicadas **2752**
2. En apelación **5**
3. Desiertas o infructuosas **2591**
4. En apertura (Publicado) **3**
5. En evaluación **221**
6. En la recepción de ofertas **12**
7. Objetadas **2**
8. Sin efecto **0**

**c) Por favor refiérase a las estrategias implementadas por la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo en procura de aumentar el porcentaje de líneas de compra respecto al total de líneas promovidas que se adjudican. En caso de que exista un plan remedial por favor adjúntelo**

- La estrategia se ha basado en realizar reuniones periódicas con la parte técnica y brindarles capacitaciones en relación con la elaboración de estudios técnicos para mejorar los tiempos de adjudicación de las compras. Considerando los últimos indicadores a diciembre las metas de la UCI tienen un avance al 89.75% de cumplimiento de la meta en porcentaje de trámites adjudicados en el tiempo estipulado, también se ha realizado una serie de capacitaciones al personal técnico relacionadas con la elaboración de estudios técnicos para mejorar la adjudicación de las compras. Se adjunta evidencia de las capacitaciones realizadas.

**d) Señale cuantas líneas de compra a parte de las gestionaron mediante SICOP se tramitaron y cuantas se adjudicaron.**



16 de enero del 2023.

**UCI-19-2024**

Página 2 de 2

Compras según demanda.

Compras faltantes de bienes (**vales**)


Ejecución de 2 o 3 veces de una misma contratación en busca de que fuera adjudicada.

Promoción anticipada de trámites de compra que se ejecutan en el siguiente periodo.

De lo anterior, y debido a que la institución se apega a la normativa y el reglamento de compras públicas, lo único que se tramita fuera de SICOP son las compras por vale, las cuales se tramitaron a través de **1533 vales**.

Sin más por el momento,

Atentamente,

 Firmado Digitalmente

**Allan Altamirano Diaz, Jefatura  
Unidad de Compras Institucionales**

BAQ





30 de enero de 2024  
**GNSA-105-2024**

Marianne Díaz Delgado  
Proceso de Evaluación y Estadística

**Asunto: CIERRE INDICADORES POIA Y PEI DE GNSA Y UNIDADES ADSCRITAS EN AMPLIACIÓN A GNSA-17-2024 Y GNSA-26-2024**

Por este medio y con el fin de brindar el dato final del cierre de los indicadores del POIA y del PEI que nos fueron autorizados de ampliar con los datos del cierre del año 2023, a continuación, se detalla las metas finales obtenidas para cada uno de ellos, con el fin de que puedan ser incorporados en las evaluaciones finales de ambos planes:

**POIA:**

**# 105. Porcentaje de cumplimiento de las metas de los indicadores POIA de las Unidades adscritas a la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo (UCGNSA)**

Para este objetivo, una vez se logró actualizar los datos de los diferentes objetivos del POIA de las unidades adscritas a esta Gestión, se logró una meta del 100.32%.

La evidencia correspondiente fue escalada en el link: [Indicadores POIA Unidad Coordinadora](#)

**#124. Cantidad de informes contables y presupuestarios emitidos según cronograma (URF)**

Para este objetivo en específico se logró cumplir con el 100% de la meta, ya que se logró emitir los 30 informes que se tenían como meta.

La evidencia correspondiente fue escalada en el link: [Indicadores POIA URF](#)

**#125. Cantidad de conciliaciones de todas las operaciones contables y presupuestarias de ingresos y gastos realizadas según el plazo establecido (URF)**

Para este objetivo en específico se logró cumplir con el 100% de la meta, ya que se logró realizar las 12 conciliaciones que se tenían como meta.

La evidencia correspondiente fue escalada en el link: [Indicadores POIA URF](#)

30 de enero de 2024  
**GNSA-105-2024**

#119. Porcentaje de solicitudes de mantenimiento de servicios generales realizadas (URMA)

Para este objetivo en específico se logró cumplir con el 100% de la meta, ya que se logró atender 565 solicitudes de mantenimiento de un total de 701 que fueron recibidas para un porcentaje de 80.6% y al ser la meta programada un 80%, se cumple con la meta planteada.

La evidencia correspondiente fue escalada en el link: [Indicadores POIA URMA](#)

121: Porcentaje de solicitudes de acciones técnicas concernientes a proyectos de mejoramiento de edificaciones realizadas.

Para este objetivo se reporta un cierre de ejecución del 87.24%, ya que se logró ejecutar 65.43 etapas de un total de 75 etapas planificadas. Esta totalidad de etapas planificadas están justificadas por medio de las solicitudes URMA-PAM-651-2023 y URMA-PAM-1040-2023 y de las respuestas UPE-PPE-233-2023 y UPE-PPE-313-2023.

La evidencia correspondiente fue escalada en el link: [Indicadores POIA URMA](#)

122 Porcentaje de solicitudes de acciones técnicas concernientes a proyectos de inversión realizadas”

Para este objetivo se reporta un cierre de ejecución del 100%, ya que se logró ejecutar 10 etapas de un total de 10 etapas planificadas.

La evidencia correspondiente fue escalada en el link: [Indicadores POIA URMA](#)

229 “Cantidad de avalúos de edificaciones propiedad del Instituto correspondientes al período vigente, actualizados”

Para este objetivo se reporta un cierre de 75% de avance en la meta ya que se lograron ejecutar 15 avalúos de 20 que fueron programados.

La evidencia correspondiente fue escalada en el link: [Indicadores POIA URMA](#)

30 de enero de 2024  
**GNSA-105-2024**

#### 114 Porcentaje de las líneas de compra adjudicadas

Para este objetivo se logró un cierre en el año 2023 de un 91.88% ya que se lograron adjudicar 2752 líneas de un total de 5586 que fueron promovidas, sin embargo, debemos de considerar las líneas infructuosas en este calculo que en total fueron 2591. De esta manera se supera la meta plantada de un 90% de adjudicadas.

1. Adjudicadas 2752
2. En apelación 5
3. Desiertas o infructuosas 2591
4. En apertura (es lo mismo que la 6.)
5. En evaluación 221
6. En la recepción de ofertas 12
7. Objetadas 2
8. Sin efecto 0

La evidencia correspondiente fue escalada en el link: [Indicadores POIA UCI](#)

#### **PEI:**

##### Porcentaje de avance de la ejecución de proyectos de mantenimiento

Para este objetivo se reporta un cierre de ejecución del 87.24%, ya que se logró ejecutar 65.43 etapas de un total de 75 etapas planificadas. Esta totalidad de etapas planificadas están justificadas por medio de las solicitudes URMA-PAM-651-2023 y URMA-PAM-1040-2023 y de las respuestas UPE-PPE-233-2023 y UPE-PPE-313-2023.

##### "Porcentaje de avance de inversión en infraestructura física"

Para este objetivo se reporta un cierre de ejecución del 100%, ya que se logró ejecutar 10 etapas de un total de 10 etapas planificadas.

##### Porcentaje de las líneas de compra adjudicadas por SICOP

Para este objetivo se logró un cierre en el año 2023 de un 91.88% ya que se lograron adjudicar 2752 líneas de un total de 5586 que fueron promovidas, sin embargo, debemos de considerar las líneas infructuosas en este calculo que en total fueron 2591. De esta manera se supera la meta plantada de un 90% de adjudicadas.



30 de enero de 2024

**GNSA-105-2024**

1. Adjudicadas 2752
2. En apelación 5
3. Desiertas o infructuosas 2591
4. En apertura (es lo mismo que la 6.) 3
5. En evaluación 221
6. En la recepción de ofertas 12
7. Objetadas 2
8. Sin efecto 0

Si más por el momento.

Firmado Digitalmente 

**Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo**  
**Norbert García Céspedes**

*etj*

---

Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo

Extensiones: 6376/6744, fax: 2210-6107

Gestionnormalizacion@ina.ac.cr



30 de enero de 2024  
URMA-116-2024  
Página 1 de 2

Señora  
**Marianne Díaz Hidalgo**  
**Encargada Proceso Evaluación y Estadística**

**ASUNTO: EN REFERENCIA AL OFICIO URMA-106-2024**

En referencia al oficio URMA-106-2024, favor omitir la información y considerar la adjunta:

**Indicador**

Porcentaje de solicitudes de mantenimiento de Servicios Generales realizadas

Cantidad solicitudes de mantenimiento planificadas 701

Cantidad solicitudes de mantenimiento realizadas 565

Total 80.60%

La evidencia remitida por el personal que brinda el seguimiento al Service Desk se remitirá via correo electrónico desde la dirección [rarceortiz@ina.ac.cr](mailto:rarceortiz@ina.ac.cr).

*Cordialmente,*

*Firmado Digitalmente*

Marco Arroyo Yannarella  
Jefatura, Unidad de Recursos Materiales

cc: Sr. Norbert García Céspedes, Gestor de Normalización y Servicios de Apoyo  
Sr. Ronald Picado Arguello, Encargado Proceso Servicios Generales

crao\*

**Anexo 2:** Tabla 2 cumplimiento de metas y costos de los indicadores POIA de las unidades adscritas a GNSA.  
Año 2023.

Costa Rica, INA: Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos. Resultados anuales alcanzados POIA de las unidades adscritas, según indicador.  
Año 2023.  
(cifras absolutas y porcentuales)

Unidad	Meta Presupuestaria	# Indicador	Indicador	Meta Anual Programada	Costo Anual Programado	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Costo Anual Ejecutado	Estado de Cumplimiento
<b>TOTAL</b>					<b>16.610.647.114,00</b>			<b>14.661.343.038,36</b>	
<b>Subtotal</b>					<b>4.254.941.133,00</b>			<b>3.720.584.804,31</b>	
<b>Unidad de Recursos Humanos</b>	0202043. Sistema de Administración del Recurso Humano	129	Porcentaje de avance del plan para la disminución de la brecha de competencias del personal.	90,0%	253.946.276,00	100,0% (9 / 9)	111,1%	162.800.586,47	Cumplida
		130	Porcentaje de ejecución del Plan maestro de capacitación.	90,0%	457.991.756,00	106,7% (175 / 164)	119,0%	321.400.347,94	Cumplida
		133	Porcentaje de actividades ejecutadas para fortalecer el talento humano.	90,0%	1.275.205.269,00	100,0% (14 / 14)	111,1%	1.116.175.441,29	Cumplida
		134	Porcentaje de ejecución presupuestaria de las cuentas Cero y Seis.	95,0%	1.426.814.320,00	95,4% (€60.460.179.634 / €63.379.003.728 )	100,0%	1.288.163.724,65	Cumplida
		154	Porcentaje de avance de los estudios de cargas de trabajo en el año.	90,0%	228.995.878,00	100,0% (16 / 16)	111,1%	220.057.069,96	Cumplida
		243	Porcentaje de gestión de solicitudes de incorporación al Régimen Autónomo de Servicios de INA tramitadas.	90,0%	611.987.634,00	100,0% (567 / 567)	111,1%	611.987.634,00	Cumplida
<b>Subtotal</b>					<b>4.030.044.703,00</b>			<b>4.000.993.551,92</b>	
<b>Unidad de Recursos Financieros</b>	0202044. Sistema de administración	124	Cantidad de informes contables y presupuestarios	30	247.257.405,00	30	100,0%	251.916.800,60	Cumplida

Unidad	Meta Presupuestaria	# Indicador	Indicador	Meta Anual Programada	Costo Anual Programado	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Costo Anual Ejecutado	Estado de Cumplimiento
	de recursos financieros		emitidos según cronograma.						
		125	Cantidad de conciliaciones de todas las operaciones contables y presupuestarias de ingresos y gastos realizadas según el plazo establecido.	12	401.190.219,00	12	100,0%	408.750.373,32	Cumplida
		127	Porcentaje de pagos realizados en los tres días posteriores a su recibo en el Proceso de Tesorería.	95,0%	1.090.069.801,00	94,4% (2.209 / 2.340)	99,0%	984.221.113,10	Cumplida
		271	Porcentaje de patronos activos localizados, con gestión de cobro realizada.	100,0%	2.291.527.278,00	90,4% (1.077 / 1.192)	90,4%	2.356.105.264,90	Cumplida
<b>Subtotal</b>					<b>6.743.743.250,00</b>			<b>5.397.685.119,10</b>	
Unidad de Recursos Materiales	0202045. Servicios a la sede central de aseo y limpieza, seguridad y vigilancia y mantenimiento de zonas verdes y las pólizas para el personal, estudiantes y bienes.	118	Porcentaje de pólizas de seguros renovadas.	40,0%	738.500.000,00	50,0% (8 / 16)	125,0%	545.614.598,34	Cumplida
		119	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento de servicios generales realizadas.	80,0%	908.912.159,00	80,6% (565 / 701)	100,8%	713.547.113,90	Cumplida
		120	Porcentaje de servicios de transporte asignados.	90,0%	1.374.489.627,00	80,2% (3.191/3.977)	89,0%	1.069.803.572,64	Parcialmente Cumplida
		121	Porcentaje de solicitudes de acciones técnicas concernientes a proyectos de mejoramiento de edificaciones realizadas.	90,0%	973.642.878,00	88,0% (66 / 75)	97,7%	728.154.239,21	Cumplida
		122	Porcentaje de solicitudes de acciones técnicas concernientes a proyectos de inversión realizadas.	90,0%	1.257.659.839,00	100,0% (10 / 10)	111,1%	1.239.533.254,01	Cumplida

Unidad	Meta Presupuestaria	# Indicador	Indicador	Meta Anual Programada	Costo Anual Programado	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Costo Anual Ejecutado	Estado de Cumplimiento
		229	Cantidad de avalúos de edificaciones propiedad del Instituto correspondientes al período vigente, actualizados.	20	410.268.747,00	15	75,0%	303.112.549,25	Parcialmente Cumplida
		230	Porcentaje de estudios elaborados para la contratación de servicios de apoyo.	100,0%	1.080.000.000,00	100,0% (31 / 31)	100,0%	797.919.791,75	Cumplida
<b>Subtotal</b>					<b>105.242.633,00</b>			<b>100.052.359,88</b>	
		108	Cantidad de archivos de gestión auditados	20	23.723.246,00	20	100,0%	23.723.246,00	Cumplida
		135	Cantidad de capacitaciones brindadas por la UACI en los procesos relacionados a la gestión de documentos, desde su creación hasta su disposición final.	8	9.510.318,00	8	100,0%	9.510.318,00	Cumplida
<b>Unidad Archivo Central Institucional</b>	0202047. Sistema Institucional de Archivo Central organizado conforme al marco legal nacional	151	Cantidad de seguimientos a los archivos de gestión que tienen recomendaciones.	8	19.018.535,00	8	100,0%	19.018.535,00	Cumplida
		152	Porcentaje de metros lineales del patrimonio documental del Instituto verificados.	90,0%	14.798.368,00	100,0% (14 / 14)	111,1%	12.203.231,44	Cumplida
		153	Porcentaje de trámites de valoración de documentos presentados ante el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos.	90,0%	38.192.166,00	100,0% (10 / 10)	111,1%	35.597.029,44	Cumplida
<b>Subtotal</b>					<b>1.297.419.174,00</b>			<b>1.273.882.540,32</b>	
<b>Unidad de Compras Institucionales</b>	0202046. Normalización, Adquisición, Almacenamiento y	109	Porcentaje de avance en el nivel de abastecimiento institucional.	90,0%	195.352.062,00	97,3% (88.998.095 / 91.503.712)	108,0%	191.808.157,29	Cumplida



Unidad	Meta Presupuestaria	# Indicador	Indicador	Meta Anual Programada	Costo Anual Programado	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Costo Anual Ejecutado	Estado de Cumplimiento
	Distribución de Bienes y Servicios	110	Cantidad de almacenes automatizados	10	94.643.378,00	0	0,0%	92.926.441,36	Incumplida
		111	Cantidad de pruebas selectivas aplicadas a inventarios.	89	257.931.015,00	107	120,2%	253.251.858,15	Cumplida
		112	Porcentaje de trámites promovidos por SICOP a nivel institucional para agilizar los procesos.	86,0%	83.144.936,00	100,0% (591 / 591 )	116,0%	81.636.593,95	Cumplida
		113	Porcentaje de solicitudes de bienes y servicios tramitadas.	100,0%	125.222.608,00	99,5% (11.991 / 12.052 )	99,5%	122.950.929,95	Cumplida
		114	Porcentaje de las líneas de compra adjudicadas.	90,0%	291.032.875,00	91,9% (2.752 / 2.995 )	102,1%	285.753.213,42	Cumplida
		115	Porcentaje de trámites adjudicados en tiempo estipulado.	80,0%	83.802.436,00	76,9% (339 / 441 )	96,0%	82.282.166,17	Cumplida
		117	Porcentaje de contratos de servicios de capacitación y formación profesional supervisados.	100,0%	125.222.608,00	83,3% (5 / 6 )	83,3%	122.950.929,95	Parcialmente Cumplida
		218	Porcentaje de códigos institucionales creados en la plataforma SICOP.	90,0%	41.067.256,00	100,0% (9.751 / 9.751 )	111,1%	40.322.250,08	Cumplida
<b>Subtotal</b>					<b>179.526.221,00</b>			<b>168.144.662,83</b>	
<b>Unidad Coordinadora</b>	0202042. Directrices o lineamientos para facilitar la prestación de los servicios de apoyo institucional	105	Porcentaje de cumplimiento de las metas de los indicadores POIA de las Unidades adscritas a la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo.	90,0%	179.526.221,00	100,3% (3.109,8/31)	111,4%	168.144.662,83	Cumplida