



Unidad de Planificación y Evaluación  
Proceso de Evaluación y Estadísticas

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

*Elaborado por:*

*Armando Paniagua Ruiz*

*María Hernández Carballo*

*Julio, 2023*

## Contenido

<b>I.</b>	<b>Presentación .....</b>	<b>1</b>
<b>II.</b>	<b>Objetivos .....</b>	<b>3</b>
<b>III.</b>	<b>Marco Metodológico .....</b>	<b>4</b>
<b>IV.</b>	<b>Análisis de Resultados de Ejecución Programática.....</b>	<b>9</b>
<b>V.</b>	<b>Detalle de Resultados por Unidad.....</b>	<b>10</b>
	<b>a) Unidad de Recursos Humanos .....</b>	<b>10</b>
	<b>b) Unidad de Recursos Materiales .....</b>	<b>18</b>
	<b>c) Unidad de Archivo Central Institucional.....</b>	<b>28</b>
	<b>d) Unidad de Compras Institucionales .....</b>	<b>34</b>
	<b>e) Unidad de Recursos Financieros.....</b>	<b>42</b>
	<b>f) Unidad Coordinadora de GNSA.....</b>	<b>46</b>
<b>VI.</b>	<b>Ejecución presupuestaria de las unidades adscritas a la Gestión.....</b>	<b>48</b>
<b>VII.</b>	<b>Conclusiones .....</b>	<b>55</b>
<b>VIII.</b>	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>59</b>

## 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 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, a través del Proceso de Evaluación y Estadísticas, durante el mes de junio realiza el proceso de evaluación semestral 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 I Semestre 2023, correspondiente a la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo, 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 del primer semestre del 2023, para ofrecer insumos que fundamenten la toma de decisiones en materia de planificación, administración y ejecución del plan-presupuesto.

### Objetivos Específicos:

- Medir el nivel de avance de los diferentes indicadores y metas de la Gestión en el I semestre del 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 medir el avance en 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 mayo 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 30 de junio 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 lleva a cabo la programación expuesta en el siguiente cronograma de reuniones por medio de la Herramienta Tecnológica "TEAMS", del 15 al 30 de junio 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 procede 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 I Semestre 2023

Día	Hora	Unidad
15/06/2023	08:00 am	Unidad de Recursos Humanos (URH)
15/06/2023	01:00 pm	Unidad de Recursos Materiales (URMA)
19/06/2023	08:30 am	Unidad de Compras Institucionales (UCI)
19/06/2023	01:00 pm	Unidad de Archivo Central Institucional (UACI)
22/06/2023	01:00 pm	Unidad de Recursos Financieros (URF)
26/06/2023	08:00 am	Unidad Coordinadora de GNSA (UCGNSA)

## g. Procesamiento de datos y elaboración del informe

Con base a la información digitada en la aplicación POIA-SEMS, la cual fue revisada por el personal evaluador y aprobada por la jefatura correspondiente, se procede con la elaboración del documento denominado “Evaluación del Plan Operativo Institucional Anual 2023: Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo I Semestre”, donde se plasman los avances de la ejecución física, así como la ejecución presupuestaria. Por otra parte, se da un pronóstico para el cumplimiento de estos durante el II semestre.

## h. Clasificación de resultados en las metas

La clasificación de las metas según su desempeño se realiza utilizando dos estados:

### 1. **Condición:** refleja el estado de la meta en términos de su desarrollo.

Los aspectos por considerar para clasificarla son:

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

**2. Situación o estado:** que se valora desde punto de vista del pronóstico de su comportamiento para fin de año. Se utilizan los siguientes criterios (ver figura 1):

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

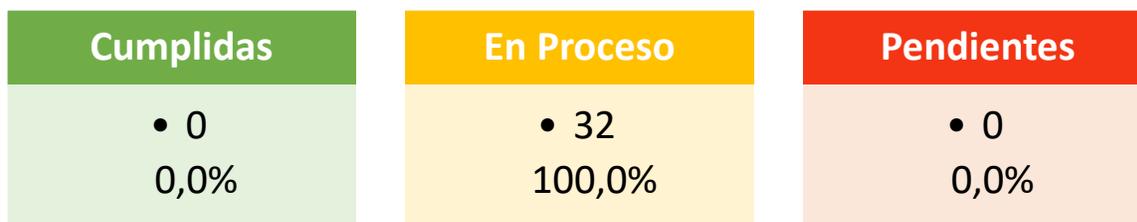
**Figura 1. Clasificación de Metas Semestrales, según resultado.**

**I Semestre 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, con sus respectivas metas, de los cuales todos fueron evaluados durante este primer semestre, mostrando la siguiente condición:



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

### Cuadro 1.

Costa Rica, INA. Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo. Indicadores POIA por situación, según unidad. I Semestre 2023

Unidad	Total	Satisfactorio	En Riesgo	Crítico	No califica
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
Recursos Humanos	6	3	2	1	0
Recursos Materiales	7	4	2	1	0
Compras Institucionales	9	6	1	2	0
Archivo Institucional	5	5	0	0	0
Recursos Financieros	4	3	1	0	0
Coordinadora	1	1	0	0	0

El estado de los indicadores demuestra que existe un 68,7% de indicadores que se encuentran satisfactorio para ser cumplidos mientras que un 12,7% en estado crítico y un 18,6% están en riesgo.

## V. Detalle 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.

### a) Unidad de Recursos Humanos

La Unidad de Recursos Humanos cuenta con seis indicadores de los cuales tres se encuentran en estado satisfactorio, dos en estado de riesgo y uno en estado crítico, lo cual significa que existe una alta probabilidad de que se cumplan al final del período.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
129	Porcentaje de avance del plan para la disminución de la brecha de competencias del personal.	90,0%	44,4% (4 etapas ejecutadas / 9 etapas planificadas)	49,0%	Satisfactorio

Para el primer semestre la Unidad ha alcanzado un total de cuatro productos de los nueve que tiene planificados, logrando un cumplimiento del 49,0%.

Se detallan los cuatro productos ejecutados:

- 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).

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.

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.

Para el segundo semestre del año, se ejecutarán las siguientes etapas:

- 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.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
130	Porcentaje de ejecución del Plan maestro de capacitación.	90,0%	28,0% (46 servicios de capacitación ejecutados / 164 servicios capacitación planificados)	31,0%	En riesgo

El avance semestral de este indicador se debe a que la unidad ha ejecutado un total de 46 servicios de capacitación de los 164 planificados en el presente año, obteniendo un cumplimiento de la meta de un 31,0%.

En la siguiente tabla se presentan los 46 servicios, alcanzados en los seis primeros meses del año.

Mes	Cantidad de cursos ejecutados
Enero	1
Febrero	4
Marzo	10
Abril	9
Mayo	9
Junio	13

A pesar del bajo cumplimiento, la Unidad destaca como factores de éxito los siguientes:

- Disponibilidad de presupuesto suficiente para costear el Plan Maestro de Capacitación (PMC) a pesar de que los servicios de capacitación ya no se consideran para el pago de la carrera profesional.
- 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.

Es importante mencionar que, para ejecutar el Plan Maestro de Capacitación, se deben realizar procesos de contratación de entidades externas, las cuales por el proceso de licitación salen mayormente en el segundo semestre del 2023, obteniendo una fuerte ejecución de cumplimiento de la meta al final del periodo.

Para este indicador la Unidad no establece medidas correctivas.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
133	Porcentaje de actividades ejecutadas para fortalecer el talento humano.	90,0%	5,6% (1 iniciativas ejecutada/18 iniciativas planificadas)	6,0%	Crítico

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.

Conociendo esta información, se determina que la Unidad ejecutó la iniciativa de "compañero/compañera guía, para inducción en el puesto de trabajo de personas funcionarias de primer ingreso", de las 18 planificadas, por lo que esta meta se encuentra en estado de cumplimiento crítico con un 6,0%.

Como medida correctiva la Unidad establece la siguiente:

Factor	Causas	Medidas correctivas
La fecha de finalización de las actividades programadas en cada iniciativa.	Cambios en las iniciativas por parte de GNSA atrasaron la programación del cronograma.	Dar seguimiento mediante el control de los informes mensuales presentados a unidad coordinadora GNSA.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
134	Porcentaje de ejecución presupuestaria de las cuentas Cero y Seis.	95,0%	40,6% ( $\text{¢}25\,782\,981\,724$ ejecutado/ $\text{¢}63\,485\,373\,543$ planificado)	43,0%	En riesgo

Según la información suministrada por la Unidad, se ha ejecutado un presupuesto de  $\text{¢}25\,782\,981\,724$  de los  $\text{¢}63\,485\,373\,543$  asignados en el presente período, representando un 43,0% de cumplimiento de la meta.

Algunos factores que influyeron para obtener ese 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 meses que restan 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	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
154	Porcentaje de avance de los estudios de cargas de trabajo en el año.	90,0%	100,0% (13 actividades realizadas/13 actividades programadas)	111,1%	Satisfactorio

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 lleva el 100% de avance semestral de los estudios de carga de trabajo asignados al primer semestre del año, pero si lo vemos desde la óptica de periodicidad de la meta, indicamos que lleva un cumplimiento de la meta de un 111,1%.

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

- El fortalecimiento del equipo de trabajo de la Unidad de Recursos Humanos.
- 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 13 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) Tabulación y análisis de la información recopilada.
- 7) Diagramación de las actividades sustantivas de los funcionarios.
- 8) Estudio de tiempos.
- 9) Cálculos de Capacidad Operativa: Carga de trabajo (Q), Capacidad total del trabajo (Ct) y Necesidad del número de trabajadores (Nnt).

- **Verificar**

- 10) Análisis de la información obtenida e identificación de oportunidades de mejora.
- 11) Presentar a jefatura de proceso los resultados de los cálculos y análisis obtenidos.

- **Actuar**

- 12) Composición del informe.
- 13) Entrega del informe a la jefatura de recursos humanos.

Además, se tienen programados para lo que resta del año estudios de cargas de trabajo en los almacenes de las unidades regionales: Huetar Caribe, Heredia, Cartago y Chorotega.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
243	Porcentaje de solicitudes de incorporación al Régimen Autónomo de Servicios de INA tramitadas.	90,0%	100,0% (313 solicitudes tramitadas / 313 solicitudes recibidas)	111,1%	Satisfactorio

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 al primer semestre del año y se espera que, en los seis meses se reciban más solicitudes, ya que este es un indicador que se rige por las solicitudes que la Unidad reciba.

Dentro de los factores que contribuyen a un cumplimiento satisfactorio 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 313 solicitudes que la URH ha recibido al 31 de mayo del 2023.

Mes	Solicitudes		
	Recibidas	Aprobadas	Rechazadas
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>285</b>	<b>28</b>
Enero	15	15	0
Febrero	56	48	8
Marzo	40	37	3
Abril	137	123	14
Mayo	65	62	3

### b) Unidad de Recursos Materiales

La Unidad de Recursos Materiales cuenta con siete indicadores de los cuales cuatro tienen un estado satisfactorio, dos se encuentran en estado crítico y uno en riesgo; sin embargo, se puede indicar que existe un alto porcentaje de cumplimiento anual.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
118	Porcentaje de pólizas de seguros renovadas.	40,0%	37,5% (6 pólizas ejecutadas / 16 pólizas planificadas)	94,0%	Satisfactorio

Esta unidad logró ejecutar en este primer semestre, la cantidad de 6 pólizas de seguros de un total de 16 programadas, representando un 94,0% 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.

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 cliente corporativa del Instituto Nacional de Seguros, lo cual agiliza las diferentes gestiones que se realizan con dicha entidad.
- 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	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
119	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento de servicios generales realizadas.	80,0%	34,6% (107 solicitudes ejecutadas / 309 solicitudes recibidas)	43,0%	En riesgo

A pesar de encontrarse en un estado de cumplimiento de riesgo, la URMA ha realizado gestiones para atender el mayor margen de solicitudes. Al primer semestre se atendieron 107 solicitudes de un total de 309 solicitudes de mantenimiento, obteniendo un cumplimiento de la meta del 43,0%.

Algunas de las solicitudes 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.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
120	Porcentaje servicios transporte asignados.	de de 90%	83,5% (1408 solicitudes transporte asignadas / 1686 solicitudes transporte recibidas)	93,0%	Satisfactorio

El avance de cumplimiento de la meta es del 93%, y obedece a que la Unidad ejecutó 1 408 solicitudes de transporte asignadas de las 1 686 recibidas.

Algunos factores que contribuyeron con el cumplimiento 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.

#	#Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
121	Porcentaje de solicitudes de acciones técnicas concernientes a proyectos de mejoramiento de edificaciones realizadas.	90,0%	28,2% (22 solicitudes ejecutadas / 78 solicitudes recibidas)	31,0%	En riesgo

De la meta de 78 de solicitudes de acciones técnicas concernientes a proyectos de mejoramiento de edificaciones programadas, la URMA logró ejecutar 22 solicitudes, las cuales representan el 31,0% de cumplimiento.

Se detallan el total de acciones ejecutadas:

- Instalación del sistema de alarma contra incendios en la UACI Sede Central. Porcentaje de avance 1,9%.

- Instalación de sistema gas LP en el Centro de Formación de Liberia. Porcentaje de avance 1,6%.
- Diseño e instalación líneas de vida en la Unidad Regional Huetar Caribe. Porcentaje de avance 2%.
- Sistemas de alarma contra incendios en el Centro de Formación de Upala. Porcentaje de avance 1%.
- Mantenimiento de plantas de tratamiento de aguas negras del Centro de Formación de San Ramón. Porcentaje de avance 1%.
- Sustitución de cubierta y otras obras en el Centro Nacional Especializado de Turismo (CENETUR). Porcentaje de avance 0,36%.
- Pintura en el techo del Centro de Formación de Upala. Porcentaje de avance 2%.
- Mantenimiento del Centro de Formación de San Carlos, Ciudad Quesada. Porcentaje de avance 0,67%.
- Mantenimiento de la malla perimetral del Centro de Formación de Paraíso. Porcentaje de avance 1%.
- Instalación de malla en el Centro de Formación Profesional de Sarapiquí. Porcentaje de avance 1%.
- Reparación en muro frontal y acera en el Centro Nacional Especializado en Electrónica (CENATE). Porcentaje de avance 1%.
- Manejo y evacuación de aguas residuales en el edificio Administrativo del INA, Sede Central. Porcentaje de avance 0,5%.
- Remodelación de baterías sanitarias del edificio del Centro De Formación de Mora. Porcentaje de avance 2%.
- Pintura y mantenimiento (paredes internas y externas, canoas, bajantes, techos, entre otras) del Centro Nacional Especializado Agrícola Orgánica (Chinchilla). Porcentaje de avance 0,1%.

- Reparación de cielo raso y piso cerámico del taller de refrigeración del Centro Regional Polivalente de Limón. Porcentaje de avance 0,02%.
- Mejora de código sustitución de malla perimetral en el Centro Regional Polivalente de Limón. Porcentaje de avance 0,02%.
- Diagnóstico para solicitar conectar central telefónica a UPS en el Centro de Formación de Mora. Porcentaje de avance 0,02%.
- Construcción de rampa en cancha del Centro de Formación de Naranjo. Porcentaje de avance 2%.
- Mantenimiento o sustitución de tanque de agua de edificio de Junta Directiva del INA. Porcentaje de avance 0,35%
- Remodelación en el edificio del CNP para comodato del Centro de Formación de Coto Brus. Porcentaje de avance 0,9%.
- Instalación de espacios móviles para comodato del Centro de Formación de Coto Brus. Porcentaje de avance 2,09%.

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.
- 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 y entrega de la obra.

La Unidad no establece medidas correctivas, sin embargo, indica 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 y una eficaz comunicación con la jefatura del staff de la URMA, 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.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
122	Porcentaje de solicitudes de acciones técnicas concernientes a proyectos de inversión realizadas.	90,0%	71,4% (10 solicitudes atendidas / 14 solicitudes recibidas)	79,0%	Satisfactorio

La Unidad ejecutó para el primer semestre 10 acciones técnicas de las 14 programadas, lo que significa un avance de cumplimiento de la meta del 79,0%; estas acciones se mencionan a continuación:

- Remodelación de la estructura 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 remodelación del Centro de Formación de Sarapiquí, en la Unidad Regional Huetar Norte, bajo el convenio marco del Ministerio de Hacienda. Comprende **cuatro etapas**: #1 “inicio de la contratación”, etapa #2 “revisión del cartel”, etapa #3 “elaboración de estudio técnico” y etapa #4 “orden de inicio”.

- Proyecto de remodelación Integral del Almacén de la Unidad Regional Oriental, bajo el convenio marco del Ministerio de Hacienda. Las **cuatro etapas** que comprenden son: etapa #1 “inicio de la contratación”, etapa #2 “revisión del cartel”, etapa #3 “elaboración de estudio técnico” y etapa #4 “orden de inicio”.

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

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	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
229	Cantidad de avalúos de edificaciones propiedad del Instituto correspondientes al período vigente, actualizados.	20,0	2,0	10,0%	Crítico

La Unidad logró ejecutar 2 avalúos, los cuales corresponden al avalúo del terreno en Liberia, (CATEA) y al avalúo de inmueble alquilado de Cariari de Limón de los 20 programados; esto representa un 10,0% de cumplimiento de la meta.

A pesar de tener un estado de cumplimiento crítico, la Unidad menciona que existen 13 avalúos que están en proceso de avance en diferentes zonas del país, los cuales deben actualizarse cada cinco años, según el control de avalúos que se lleva en el Proceso de Arquitectura y Mantenimiento, este año correspondería actualizar quince.

Para el cumplimiento de la meta de este indicador, la Unidad no establece factores de éxito.

Como medida correctiva la Unidad establece la siguiente:

<b>Factor</b>	<b>Causas</b>	<b>Medidas correctivas</b>
Cambios en las instrucciones de las Autoridades Superiores, promovidos por prioridades institucionales.	Necesidad de cubrir proyectos determinados por parte de las Autoridades Superiores	Se cuenta con un seguimiento mediante un control en Excel mensual con el porcentaje de avance de los proyectos, así como, la designación de labores a los profesionales por parte de la encargada del PAM.

<b>#</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta Anual</b>	<b>Avance semestral</b>	<b>Porcentaje avance</b>	<b>Estado de cumplimiento</b>
230	Porcentaje de estudios elaborados para la contratación de servicios de apoyo.	100,0%	86,0% (12 estudios técnicos elaborados / 14 solicitudes estudios técnicos recibidas)	86,0%	Satisfactorio

Con respecto a este indicador, se tiene un cumplimiento de avance del 86,0%, ya que la Unidad logró elaborar 12 estudios técnicos de los 14 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 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.

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.
- La atención que se brinda a las diferentes unidades organizativas permite la continuidad de los servicios básicos institucionales (seguridad, ornato, limpieza).

### **c) Unidad de Archivo Central Institucional**

La Unidad de Archivo Central Institucional cuenta con cinco indicadores, los cuales tienen un estado de satisfactorio, lo que significa que existe un alta porcentaje de cumplimiento anual.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
108	Cantidad de archivos de gestión auditados.	20	10	50,0%	Satisfactorio

La Unidad para el primer semestre logró auditar 10 archivos de diferentes dependencias del INA, representando un cumplimiento del 50% 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).

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	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	4	50,0%	Satisfactorio

Debido al desempeño y seguimiento mensual para el cumplimiento de los indicadores y metas, la Unidad de Archivo Central Institucional logró ejecutar cuatro capacitaciones en el primer semestre de un total de ocho planificadas para el periodo, obteniendo un 50,0% de cumplimiento de la meta.

Las cuatro 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).

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
151	Cantidad de seguimientos a los archivos de gestión que tienen recomendaciones.	8	4	50,0%	Satisfactorio

La información suministrada por la UACI en la plataforma POIA-SEMS I semestre 2023, evidencia una ejecución de cuatro seguimientos o visitas a dependencias INA para la inspección de los archivos, generando un cumplimiento del 50% de la meta. Este avance 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 este el primer semestre 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).

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
152	Porcentaje de metros lineales del patrimonio documental del Instituto verificados.	90,0%	55,6% (5 mts lineales verificados/ 9 mts lineales recibidos)	62,0%	Satisfactorio

La UACI logró verificar en el primer semestre 5 metros lineales de los 9 que tenían programados, lo que representa un cumplimiento del 62,0%. Se recibieron dos transferencias documentales, una transferencia del Proceso de Contratación de Servicios de Capacitación (archivo electrónico UACI-43-2023) y otra del Proceso de Soporte Administrativo de la Unidad de Recursos Humanos (archivo electrónico UACI-117-2023).

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	Avance semestral	Porcentaje avance	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)	111,0%	Satisfactorio

La Unidad de Archivo Central Institucional para el primer semestre, logró 10 trámites de valoración de documentos de los 10 recibidos, lo que representa el 111,0% 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

- 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.

Los aspectos más importantes para que este indicador obtenga el estado de cumplimiento satisfactorio, 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.

#### **d) Unidad de Compras Institucionales**

La Unida de Compras Institucionales cuenta con nueve indicadores de los cuales seis se encuentran en estado satisfactorio, dos en estado crítico y uno en riesgo; sin embargo, se puede indicar que existe un alta porcentaje de cumplimiento anual.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
109	Porcentaje de avance en el nivel de abastecimiento institucional.	90,0%	97,0% (38 913 539 solicitudes atendidas / 40 147 757 solicitudes recibidas)	108,0%	Satisfactorio

Del total de solicitudes registradas o digitadas que fueron 40 147 757, la Unidad atendió 38 913 539; lo anterior según "Reporte de porcentaje de abastecimiento institucional" generado directamente del SIREMA en el Módulo de Gestión. Por lo tanto, se obtiene un 108,0% de avance de cumplimiento de la meta.

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	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
110	Cantidad de almacenes automatizados.	10,0	0,0	0,0%	Crítico

A la fecha no se ha logrado 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 catalogado en estado crítico. Sin embargo, la Unidad indica que se están ejecutando 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 no establece aspectos desfavorables o medidas correctivas, sino 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 71% de avance.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
111	Cantidad de pruebas selectivas aplicadas a inventarios.	89	29	32,6%	En riesgo

La UCI para el primer semestre del año aplicó 29 de las 89 pruebas selectivas con su respectivo informe y en cumplimiento de la normativa vigente, lo que representa un estado de cumplimiento en riesgo del 32,6%.

En el cronograma propuesto Proceso de Programación y Control de Operaciones las pruebas selectivas administrativas están programadas para el segundo semestre del año, al igual que en la programación en el POIA 2023 de la Unidad, por lo que no estableció medidas correctivas.

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	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
112	Porcentaje de trámites promovidos por SICOP a nivel institucional para agilizar los procesos.	86,0%	100,0% (191 trámites promovidos ejecutados / 191 trámites promovidos recibidos)	116,0%	Satisfactorio

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% 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%.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
113	Porcentaje de solicitudes de bienes y servicios tramitadas.	100,0%	99,0% (6 517 solicitudes de compra ejecutadas / 6 612 solicitudes de compra recibidas)	99,0%	Satisfactorio

Al primer semestre del año 2023, la Unidad ha tramitado por medio del SIREMA 6 517 solicitudes de compra de las 6 612 recibidas, lo que representa el 99,0% 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	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
114	Porcentaje de las líneas de compra adjudicadas.	90,0%	61,1% (991 líneas compras ejecutadas / 1 622 líneas compras recibidas)	68,0%	Satisfactorio

La UCI logró adjudicar 991 líneas de bienes y servicios de las 1 622 programadas, lo que representa un 68% en el cumplimiento de la meta. Cabe mencionar que, según la fórmula para calcular este indicador, no se consideran las líneas infructuosas, las cuales fueron un total de 477 (273 por incumplimientos técnicos, 191 por falta de oferentes y 13 por precio excesivo).

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.

Al momento de la evaluación de este indicador, la UCI consideró que existía una baja adjudicación en los trámites de compra de parte de la institución, ya que, en este momento del año, la mayoría de tramites están en estados como publicados, en la recepción de ofertas o incluso en elaboración de pliego de condiciones, por lo que se estima que las cantidades aumenten positivamente en el segundo semestre del año en curso. A todos estos trámites, tanto la UCI como el Proceso de Adquisiciones da un seguimiento mensual sobre los avances.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
115	Porcentaje de trámites adjudicados en tiempo estipulado.	80,0%	20,4% (55 trámites adjudicados en tiempo y forma / 270 trámites adjudicado)	25,0%	Crítico

De un total de 269 tramites adjudicados<sup>2</sup>, 55 se han adjudicado en tiempo y en forma y 214 trámites fueron adjudicados extemporáneamente, principalmente por atrasos en el estudio técnico, obteniendo un 25,0% de cumplimiento de la meta.

<sup>2</sup> El funcionario de la UCI, el SR. José Pablo Alfaro Quesada aclara por medio de correo electrónico institucional con fecha del 18-07-2023 que el dato expuesto en la Pantalla POIA-SEMS del indicador #115 es incorrecto, esto porque los trámites adjudicados planificados son 269 trámites y no 270 trámites.

La Unidad indica como factor de éxito, el uso del SICOP, el cual permite una reducción en los tiempos de ejecución de cada uno de los trámites.

Como medidas correctivas la Unidad establece las siguientes:

Factor	Causas	Medidas correctivas
Implementación de la nueva ley de contratación pública, su reglamento.	Atrasos en los tiempos de ejecución durante las diferentes etapas de los procesos de compra. Principalmente los atrasos se generan por parte de las unidades técnicas especializadas durante los análisis técnicos de las ofertas. Lo anterior, ya que la nueva reglamentación establece plazos para esta labor más estrictos, así como, la obligatoriedad de analizar la totalidad de ofertas que se presentaron en el concurso, lo que provoca que el tiempo sea más extenso.	Reuniones periódicas con la parte técnica, con el fin de fortalecer actividades.  Capacitaciones brindadas por esta unidad en relación con elaboración de estudios técnicos.
Implementación del reglamento de compras públicas INA	Atrasos en adjudicaciones o en aprobaciones debido a la existencia de nuevas comisiones de gestión de compras, ya que aún no existe una familiarización adecuada.	Reuniones periódicas con la parte técnica, con el fin de fortalecer actividades, así como, capacitaciones brindadas por esta Unidad en relación con elaboración de estudios técnicos.
Estudios técnicos incompletos	Atrasos en adjudicaciones por falta de información de la parte técnica.	Capacitaciones a la parte técnica sobre elaboración de estudios técnicos, de acuerdo con la nueva Ley General de Contratación Pública.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
117	Porcentaje de contratos de servicios de capacitación y formación profesional supervisados.	100,0%	50,0% (3 contratos supervisados / 6 contratos vigentes)	50,0%	Satisfactorio

Al primer semestre del 2023, esta Unidad ha supervisado 3 de los 6 contratos de SCFP vigentes o en ejecución, obteniendo un cumplimiento de la meta de un 50,0%.

A continuación, se presentan los tres contratos supervisados:

- 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.

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	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
218	Porcentaje de códigos institucionales creados en la plataforma SICOP.	90,0%	100,0% (4 506 códigos creados / 4 506 códigos solicitados)	111,0%	Satisfactorio

Para el primer semestre, la UCI ha creado 4 506 códigos de los 4 506 códigos solicitados, logrando un 111,0% 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.

### e) Unidad de Recursos Financieros

La Unidad de Recursos Financieros cuenta con cuatro indicadores de los cuales tres tienen una condición de satisfactorio y uno en riesgo, lo que significa que existe un alto porcentaje de cumplimiento anual.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
124	Cantidad de informes contables y presupuestarios emitidos según cronograma.	30	15	50,0%	Satisfactorio

La URF ha realizado 15 informes contables y presupuestarios de un total de 30 informes planificados para el período, lo que representa un 50,0% de cumplimiento de la meta.

El Proceso de Contabilidad a la fecha ha generado, cinco informes contables mensuales y un informe comentado de estados financieros.

Así mismo, el Proceso de Presupuesto ha elaborado, seis informes mensuales de ejecución presupuestaria, dos informes trimestrales de ejecución y un informe de liquidación presupuestaria.

Los datos brindados anteriormente, tienen corte al 21 junio 2023, momento en que se realiza la evaluación.

Como factor de éxito, la Unidad indica que se ha cumplido a cabalidad con la generación y presentación de la información debido al trabajo especializado de los Proceso de Contabilidad y Presupuesto, todo de acuerdo con el seguimiento mensual de las fechas de entrega de la información, y la experiencia del personal de las áreas contable y presupuestaria.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
125	Cantidad de conciliaciones de todas las operaciones contables y presupuestarias de ingresos y gastos realizadas según el plazo establecido.	12	6	50,0%	Satisfactorio

Al primer semestre la Unidad realizó 6 conciliaciones bancarias de cuentas líquidas y superávit presupuestario, de las 12 que tiene programadas para el año 2023, lo que representa un estado de cumplimiento satisfactorio del 50,0%.

Como factores de éxito la URF indica que lleva un seguimiento mensual a la conciliación de superávit, además, ha dividido el trabajo para agilizar el proceso, así como, la experiencia y especialización de las personas en las áreas contables y presupuestarias.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
127	Porcentaje de pagos realizados en los tres días posteriores a su recibo en el Proceso de Tesorería.	95,0%	95,8% (771 pagos realizados / 805 pagos recibidos y vinculantes)	101,0%	Satisfactorio

La URF realizó 771 pagos computados que cumplieron con los requisitos y no presentaron problemas en los sistemas institucionales, de un total de 805 pagos recibidos, lo que representa un cumplimiento del 101.0%. 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	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
271	Porcentaje de patronos activos localizados, con gestión de cobro realizada.	100,0%	35,0% (432 patronos con gestión de cobro realizada / 1 240 patronos activos, localizados y asignados)	35,0%	En riesgo

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 432 patronos activos y localizados, se les realizara la gestión de cobros respectiva de los 1 240 patronos activos, localizados y asignados, lo que representa un 35,0% de cumplimiento de la meta.

La Unidad no establece factores de éxito, para este indicador.

Como medidas correctivas la Unidad establece las siguientes:

Factor	Causas	Medidas correctivas
Falta de ubicación de algunos patronos.	Cambio de domicilio de patronos que no actualizan sus direcciones ante la CCSS, lo cual dificulta su notificación.	Realizar visitas a los patronos no localizados, buscando las direcciones de los representantes legales o alguna otra existente en las certificaciones literales. Estas visitas se realizarán a partir del segundo semestre del año en curso, con el fin de notificar a los patronos de las deudas existentes.
Incremento en las deudas individuales de los patronos.	Patronos sin localizar por ningún medio, que imposibilita poder formalizar arreglos de pago e impide pasarlos a cobro judicial.	Flexibilizar la gestión de cobro a fin de brindar a las empresas que se logren localizar, mejores oportunidades para que cancelen sus obligaciones patronales.
Movilización de patronos hacia otros lugares, sin informar a la administración tributaria del cambio de dirección.	Situación económica de las empresas que reflejan incrementos en sus gastos por alquileres y disminución de sus ingresos.	Ejecutar gestión tanto por correo como por la vía telefónica para aquellos patronos que tuvieron atrasos producto de la crisis.
Recesión de la economía mundial.	El encarecimiento de las materias primas y del costo de vida ha hecho que las empresas pierdan liquidez, por lo que no están cancelando sus obligaciones.	Factores externos al Proceso de Inspección y Cobros (PIC), por lo que no se establece medida correctiva.

## f) Unidad Coordinadora de GNSA

La Unida Coordinadora de la Gestión de Normalización y Apoyo cuenta con un indicador el cual tienen una condición de satisfactorio, lo que significa que existe un alto porcentaje de cumplimiento anual.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	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%	58,0%	64,4%	Satisfactorio

Los datos de la evaluación indica que la Unidad Coordinadora GNSA logró un 64,4% de avance en el cumplimiento de la meta de los indicadores POIA de la Gestión.

Dentro de los factores que incidieron en el avance de 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 han obtenido hasta el momento de esta evaluación<sup>3</sup>:

- URH: lleva un avance de cumplimiento de un 57%.
- URMA: lleva un avance de cumplimiento de un 63%.
- UCI: lleva un avance de cumplimiento de un 76%.
- UACI: lleva un avance de cumplimiento de un 66%.
- URF: lleva un avance de cumplimiento de un 55%.

---

<sup>3</sup> Los resultados se basan al corte del 31 de mayo del 2023, según indica la UCGNSA.

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

Al primer semestre del año 2023, la ejecución presupuestaria de la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo alcanzó un 42,64%, dicho porcentaje se ubica 1,0% por debajo de la ejecución institucional que es de un 43,90%; por lo tanto, se considera que es un porcentaje bajo. Sin embargo, en este momento, están en proceso de ejecución las acciones para el cumplimiento de las metas de los indicadores de manera consecuente con el presupuesto asignado para el periodo.

### Cuadro 1

Costa Rica. INA: Distribución del presupuesto ordinario, total, girado y porcentaje de ejecución, según unidad y meta presupuestaria.

I Semestre 2023.

(cifras absolutas en colones y porcentuales)

Unidad	Meta Presupuestaria	Presupuesto Ordinario <sup>1/</sup>	Total Presupuesto <sup>2/</sup>	Girado acumulado	% de ejecución <sup>3/</sup>
<b>TOTAL</b>		<b><u>17.862.467.175,00</u></b>	<b><u>16.518.391.634,00</u></b>	<b><u>7.043.784.145,34</u></b>	<b><u>42,64%</u></b>
Recursos Humanos	2243	4.579.917.562,00	4.379.867.969,00	1.880.556.594,90	42,94%
Recursos Materiales	2245	8.369.312.130,00	7.305.572.080,00	2.865.584.123,60	39,22%
Archivo Central Institucional	2247	95.092.677,00	104.615.252,00	45.609.4443,39	43,60%
Compras Institucionales	2246	1.402.589.072,00	1.349.476.958,00	552.837.605,06	40,97%
Recursos Financieros	2244	3.241.250.102,00	3.203.253.753,00	1.620.829.345,59	50,60%
Unidad Coordinadora	2242	174.305.632,00	175.305.632,00	78.367.032,80	44,70%

1/: corresponde al Presupuesto Ajustado al 30/6/2023.

2/: comprende las +/- modificaciones realizadas.

3/: respecto al Total Presupuesto.

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

Para el periodo en estudio, se analizan aquellas causas o situaciones que afectaron la ejecución presupuestaria proyectada por la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo (GNSA).

Se incluyen los registros de las justificaciones de las subpartidas, ingresadas en el SEMS por las unidades adscritas a GNSA, con ejecución presupuestaria menor al 45,00% al momento de la evaluación. Lo anterior, aunque algunas de estas unidades hayan cumplido al cierre del 30 de junio, una mayor ejecución con respecto al porcentaje establecido; esto para dar una trazabilidad de la información registrada por las unidades en la pantalla del Seguimiento al Presupuesto del SEMS y la información contenida en este informe.

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

**Tabla 1.** Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo.

Principales subpartidas justificadas por las unidades

**Unidad de Recursos Humanos**

Código y Nombre de la Subpartida	Causas de la baja ejecución
100303 Decimotercer mes	La unidad indica que, para diciembre del presente año, se estará ejecutando en un porcentaje alto el presupuesto de esta subpartida presupuestaria, el cual corresponde al pago de aguinaldo.
110701 Actividades de capacitación	Se encuentra en gestión, las contrataciones de servicios de capacitación que se van a ejecutar con recurso externo. Estas acciones se realizarán en el segundo semestre del año en curso según el Plan Maestro Anual de Capacitación

Código y Nombre de la Subpartida	Causas de la baja ejecución
110702 Actividades protocolarias y sociales	Dinero presupuestado para realización de homenaje a personas funcionarias por años de servicio, esta reserva se realiza por cumplimiento de la convención colectiva del INA y es posible que se ejecute en el segundo semestre del año en curso.
150101 Maquinaria y equipo para la producción	Este dinero se tiene que analizar sobre su ejecución dado que había presupuestado para comprar los equipos para la soda principal, cuya remodelación aún no ha concluido, por lo que no es conveniente su adquisición.
150106 Equipo sanitario, de laboratorio e investigación	La unidad está solicitando las cotizaciones para iniciar con el trámite de compra de un colposcopio ginecológico, equipo requerido en la Unidad de Salud del INA.
150199 Maquinaria, equipo y mobiliario diverso	Este dinero se tiene que analizar sobre su ejecución dado que había presupuestado para comprar los equipos para la soda principal, cuya remodelación aún no ha concluido, por lo que no es conveniente su adquisición.
160201 Becas a funcionarios	Las becas a las personas funcionarias dependen de las solicitudes, las aprobaciones de la Comisión de becas y los resultados los tramites de pago de las personas funcionarias becadas. El movimiento es imprevisible.

## Unidad de Recursos Materiales

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
110202 Servicio de energía eléctrica	El gasto o ejecución se realizará en el segundo semestre debido a que la cancelación del servicio es mensual.
110204 servicio de telecomunicaciones	El gasto o ejecución se realizará en el segundo semestre debido a que la cancelación del servicio es mensual y existen montos comprometidos para ejecutar en el segundo semestre del año en curso.
110299 Otros servicios básicos	Existe un monto comprometido para ejecutar en el segundo semestre del año en curso contempla el pago del servicio de recolección de basura de la sede central contratado mediante la licitación 2018LA-000031-01.

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
110403 Servicios de ingeniería y arquitectura	La ejecución presupuestaria depende de los gastos reembolsables remitidos por el proceso de arquitectura y mantenimiento, que generan los proyectos de inversión, se espera que se ejecute en el segundo semestre 2023.
110406 Servicios generales	Está pendiente de que se refleje en el reporte de presupuesto el pago del mes de junio del año en curso, se realizan pagos de 110 millones de colones por mes aproximadamente (contratos de limpieza, seguridad, zonas verdes).
110499 Otros servicios de gestión y apoyo	Está pendiente de que se refleje en el reporte de presupuesto el pago del mes de junio del año en curso, según contratos 2019LA-000012-0002100001 (GPS) y 2022CD-000224-000210001 (servicios de fumigación).
110501 Transporte dentro del país	La baja ejecución obedece a que no se realizan giras que requieran transitar por peajes o utilizar ferris.
110502 Viáticos dentro del país	Está pendiente de que se refleje en el reporte de presupuesto el pago del mes de junio del año en curso.
110801 Mantenimiento, edificios y locales	El gasto o ejecución se realizará en el segundo semestre debido a que existen contratos en proceso.
110804 Mantenimiento y reparación de equipo de producción	El gasto o ejecución se realizará en el segundo semestre debido a que existe contrato en proceso tal como mantenimiento plantas generadoras eléctricas sede central 202LA-0001-002100001.
110805 Mantenimiento y reparación de equipo transporte	El gasto o ejecución se realizará en el segundo semestre debido a que existen contratos en proceso, ejemplo contratación para lavado de vehículos institucionales de la Sede Central en ejecución mediante la licitación 2022LA-000004-01, orden de compra manual 01M550-2022, servicio de mantenimiento y reparación de vehículos automotores preselección de oferentes para brindar mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos de sede central según licitación 2022LA-000007-000210000.
110807 Mantenimiento, reparación de mobiliario y equipo de oficina	El gasto o ejecución está reservado para la contratación de mantenimiento preventivo y correctivo de los aires acondicionados Sede Central.

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
110808 Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas de información.	El gasto o ejecución se realizará en el segundo semestre debido a que existen contratos en proceso.
110899 Mantenimiento y reparación de otros equipos	El gasto o ejecución se realizará en el segundo semestre debido a que existen contratos en proceso.
110999 Otros impuestos	Los marchamos de vehículos se pagan en el mes de diciembre del año en curso.
119905 Deducibles	Eficacia en el gasto por cuanto no se ha requerido gestionar el pago de reclamos debido a que no se han presentado accidentes.
120101 Combustibles y lubricantes	El gasto o ejecución se realizará en el segundo semestre.
120102 Productos farmacéuticos y medicinales	El gasto o ejecución se realizará en el segundo semestre.
120304 Mater y productos, eléctricos, telefónicos y de cómputo	El gasto o ejecución con base en el contrato de mantenimiento.
120402 Repuestos y accesorios	El gasto o ejecución se realizará en el segundo semestre, según al recién iniciado contrato de aires acondicionados, y los repuestos de las plantas eléctricas.
129905 Útiles y materiales de limpieza	El gasto o ejecución se realizará en el segundo semestre.
129906 Útiles materiales de resguardo y seguridad.	El gasto o ejecución se realizará en el segundo semestre.
150104 Equipo y mobiliario de oficina	Equipo mobiliario para la remodelación del proceso de servicios generales y la oficina de salud ocupacional la cual se gestionará en el segundo semestre del año en curso.
150201 Edificios	El gasto o ejecución se realizará en el segundo semestre por cuanto existe un monto comprometido.

## Unidad de Archivo Central Institucional

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
150199 Maquinaria, equipo y mobiliario diverso	El presupuesto de la cuenta 150199 se encuentra por debajo del 50% ya que la empresa EDINTEL tiene pendiente la instalación de dispositivos, razón por la cual ha solicitado prórrogas (ED-0114-2023), la cual fue elevada por el proceso de adquisiciones mediante oficio UCI-PA-965-2023 al proceso de arquitectura. La prórroga se extendió para el 28 de agosto según criterio mediante oficio URM-PAM-411-2023 para la entrega de la tarjeta de notificaciones.
150105 Equipo de cómputo	El presupuesto de la cuenta 50105 tiene una ejecución por debajo del 50% ya que en la licitación de computadoras no pudo realizarse ya que, por ruta crítica de la contratación, el equipo no ingresaría este año; por tanto, se decidió, trasladar la compra a convenio marco.

## Unidad de Compras Institucionales

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
110306 Comisiones y gastos por servicios financieros y comerciales	Pagos pendientes de realizar a Radiográfica Costarricense por el uso del SICOP, esto por trámite de resolución de pago de la Asesoría Legal.
110808 Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas de información	Para el pago del servicio de mantenimiento anual y correctivo del Trace ID y Active ID trámite 2021LA-000033-0002100001.
120303 Madera y sus derivados	Pago de reajustes de precios correspondientes al contrato de abastecimiento continuo de láminas de contrachapado, aglomerado, melanina y madera según demanda de cuantía estimada.
120304 Materiales y productos eléctricos, telefónicos y de cómputo	Pago de reajustes de precios correspondientes al contrato de abastecimiento de materiales para uso en electrónica, según demanda de cuantía inestimada.

129901 Útiles y materiales de oficina y cómputo	Para el pago de reajuste de precios del trámite 2020LN-000002-0002100001, mismo proyectado para finales de año.
129999 Otros materiales y suministros	Para la compra de etiquetas para identificación de activos RFID a realizar en el segundo semestre del año.

## Unidad de Recursos Financieros

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
110306 Comisiones y gastos por servicios financieros y comerciales	El monto se carga mensualmente al gasto de acuerdo con el traslado que realiza la CCSS.
110402 Servicios jurídicos	Se mantienen una suma considerable comprometida, para el periodo se espera ejecutar el 100%.
110901 Impuestos sobre ingresos y utilidad	El monto se ejecuta en la liquidación de cada título invertido, los datos están ajustados de acuerdo con lo requerido, por lo que la ejecución será del 100%.
150105 Equipo de cómputo	Los recursos serán utilizados para la adquisición de portátiles a nivel institucional, se espera la instrucción de parte de la administración.
159903 Bienes intangibles	Los recursos serán redireccionados a la compra de portátiles.

## Unidad Coordinadora

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
110406 servicios generales	Se ejecutarán al momento que indiquen que se puede digitar la recarga de extintores por demanda.
110502 viáticos dentro del país	Se ejecutará en el segundo semestre según las giras de acompañamiento solicitadas por las autoridades superiores.
120104 tintas, pinturas y diluyentes	Se ejecutarán en el segundo semestre para la compra de tóner de la impresora.

## 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 primer semestre, el 68,7% de las metas se encuentran en estado satisfactorio para ser cumplidos, 18,6% en estado de riesgo y el 12,7% en estado crítico; sin embargo, su totalidad se encuentra en proceso de ejecución y el cumplimiento se podrá determinar al finalizar el periodo.

A continuación, se muestra en términos generales los aspectos que han afectado el avance en el cumplimiento de algunas metas de los indicadores, de las unidades adscritas a esta Gestión:

- Con respecto a los compromisos de la URH, en lo que respecta al Plan Maestro de Capacitación, se logró un avance de cumplimiento del 31,0%; sin embargo, el proceso de contratación de los servicios de capacitación en este momento se encuentra en trámite de licitación, y se espera que en su mayoría se ejecuten a final de periodo, y así, cumplir con la meta programada.
- En lo referente al indicador relacionado con las actividades ejecutadas para fortalecer el talento humano, se obtuvo un avance de cumplimiento del 6,0%, que lo clasifica en estado crítico; dado que en el primer semestre dichas iniciativas, que son asignadas por la UCGNSA a la URH han sufrido cambios, provocando un atraso en el cronograma de trabajo; sin embargo, es una meta anual y se espera se cumpla al final del año.

- La URH en la ejecución de las cuentas cero y seis, presenta un porcentaje del 43,0% de avance; esta situación obedeció en el primer semestre del año al traslado voluntario de las personas funcionarias del Instituto al régimen de empleo del INA, lo que provocó variaciones del presupuesto en estas cuentas; sin embargo, se espera que, al finalizar el año, se cumpla con la meta establecida.
- En el caso de la ejecución de las solicitudes de mantenimiento de servicios generales realizadas, se tiene un estado de cumplimiento en riesgo del 43,0%; sin embargo, la URMA indica que ha realizado gestiones para atender el mayor margen de solicitudes registradas en el Service Desk, por lo que se espera la atención total al final del periodo.
- Con respecto a las solicitudes de acciones técnicas concernientes a proyectos de mejoramiento de edificaciones realizadas, la URMA alcanzó un cumplimiento del 31,0%; sin embargo, se entiende que la meta está en proceso de ejecución y que es posible alcanzar lo programado; dado el seguimiento continuo de las acciones por parte de la jefatura del PAM y las reuniones entre el personal de dicho Proceso con las empresas contratistas, para el cumplimiento de los plazos establecidos en la ruta crítica.
- Referente al indicador de la URMA de cantidad de avalúos de edificaciones propiedad del Instituto correspondientes al período vigente, se logra una ejecución del 10,0%; sin embargo, se encuentran 13 avalúos en proceso de avance en diferentes zonas del país para ser actualizados al final del periodo.

- En relación con la cantidad de almacenes automatizados por la UCI, a la fecha no se ha logrado la automatización de ninguno, por lo que el nivel de cumplimiento de la meta de este indicador se encuentra en 0,0%. Sin embargo, la Unidad indica que se están ejecutando las diferentes actividades en tiempo y forma, según el trámite de compra 2021LA-000033-0002100001, y que la meta se cumplirá en el segundo semestre.
- La UCI para el primer semestre alcanzó un avance de cumplimiento del 32,6% en lo que respecta a las pruebas selectivas aplicadas a inventarios; es importante indicar que esta meta está programada para cumplirse en el segundo semestre del año.
- Al momento de la evaluación, la UCI tiene un 25,0% de cumplimiento de la meta en porcentaje de trámites adjudicados en el tiempo estipulado, esto debido a la implementación de la nueva Ley de Contratación Pública, a la implementación del Reglamento de Compras Públicas del INA, así como a los estudios técnicos incompletos presentados por las unidades. Sin embargo, la Unidad indica que el uso del SICOP permite una reducción en los tiempos de ejecución de cada uno de los trámites, por lo que se espera mejorar el cumplimiento de la meta.
- Con respecto al indicador de porcentaje de patronos activos localizados, con gestión de cobro realizada, que corresponde a la URF, se indica que tiene un avance de cumplimiento del 35,0%. Lo anterior, debido a que los patronos no actualizan sus direcciones ante la CCSS, dificultando su notificación; así mismo, al no poderlos localizar se imposibilita formalizar arreglos de pago lo que impide pasarlos a

cobro judicial. Aunado a lo anterior, la situación económica y el encarecimiento de las materias primas y del costo de vida, han provocado que las empresas pierdan liquidez, por lo que no están cancelando sus obligaciones.

En términos generales, con respecto a la ejecución presupuestaria de la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo, para el primer semestre con corte al 30 de junio es de un 42,6%, presenta un aumento del 2,4%, respecto a la ejecución presupuestaria correspondiente al primer semestre del año 2022, que fue de un 40,2%. Lo anterior, refleja que la mayoría de las unidades se encuentran en un nivel bajo de ejecución; únicamente la Unidad de Recursos Financieros supera el 50,0% de ejecución del presupuesto, el cual fue del 50,6% para este semestre.

## VIII. Recomendaciones

- Dar mayor seguimiento a los procesos de contratación de los servicios de capacitación, que en este momento se encuentra en trámite de licitación, para que se puedan ejecutar en el segundo semestre, y que se cumpla la meta programada del Plan Maestro de Capacitación.

**Responsables:** Unidad de Recursos Humanos

**Plazo:** II semestre 2023

- Definir claramente desde inicios de periodo las actividades o iniciativas a ejecutar para fortalecer el talento humano, con el fin de que los cambios planteados no provoquen atrasos en el cronograma de trabajo y no se afecte el cumplimiento de la meta. Así mismo, se debe definir claramente qué es lo que se quiere medir con el indicador, si son las iniciativas o las actividades; dado que en el POIA formulado 2023 de la URH el indicador y la formula hablan de actividades y en la ficha técnica del indicador se habla de iniciativas. Por lo tanto, es necesario que exista claridad en el indicador y en la formula, y de ser necesario coordinar el ajuste respectivo.

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

**Plazo:** II semestre 2023

- Brindar un mayor seguimiento y control a la ejecución de las cuentas cero y seis, aprovechando el recurso humano que se tiene asignado para este fin.

**Responsable:** Unidad de Recursos Humanos

**Plazo:** II semestre 2023

- Realizar reuniones con el personal asignado para la atención de solicitudes de mantenimiento de servicios generales, y realizar las acciones respectivas para la atención de estas, registradas en el Service Desk.

**Responsable:** Unidad de Recursos Materiales

**Plazo:** II semestre 2023

- Valorar la implementación de planes de acción para dar seguimiento a las solicitudes de acciones técnicas concernientes a proyectos de mejoramiento de edificaciones realizadas y a los avalúos de edificaciones propiedad del INA con la finalidad de mejorar la ejecución de las metas.

**Responsable:** Unidad de Recursos Materiales

**Plazo:** II semestre 2023.

- 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 según lo programado.

**Responsable:** Unidad de Compras Institucionales

**Plazo:** II semestre 2023.

- Realizar un mapeo y seguimiento de la mayoría de las pruebas selectivas aplicados a inventarios que se darán en el año con la finalidad de asignar los recursos necesarios para mejorar el cumplimiento de la meta.

**Responsable:** Unidad de Compras Institucionales

**Plazo:** II semestre 2023.

- 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.

**Responsable:** Unidad de Compras Institucionales

**Plazo:** II Semestre 2023

- Realizar acciones con el fin de localizar y notificar a los patronos con deudas existentes, así mismo, aquellos patronos que tienen atrasos, con el fin de gestionar la ejecución del cobro por medio de correo electrónico o vía telefónica, para mejorar la recaudación de los recursos económicos por parte de la Unidad.

**Responsable:** Unidad de Recursos Financieros

**Plazo:** II Semestre 2023

- 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:** Todas las Unidades adscritas a la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo

**Plazo:** Trimestralmente