



Unidad de Planificación y Evaluación  
Proceso de Evaluación y Estadísticas

# Evaluación al Plan Operativo Institucional Anual Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación Año 2023

*Elaborado por:*

*Marietta Solano Campos*

*Diciembre, 2023*

## Contenido

<b>I. Presentación</b> .....	1
<b>II. Objetivos</b> .....	3
Objetivo General .....	3
Objetivos Específicos .....	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
5.1 Unidad Coordinadora de la GTIC .....	9
5.2 Unidad de Servicios de Informática y Telemática .....	14
5.3. Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos .....	18
5.4. Oficina Administración de Proyectos.....	22
5.5. Unidad de Servicios Virtuales .....	26
<b>VI. Ejecución Presupuestaria de las Unidades Adscritas a la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación</b> .....	45
<b>VII. Conclusiones</b> .....	48
<b>VIII. Recomendaciones</b> .....	49

## 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 capacitación y certificación a las personas físicas y jurídicas, contribuir al crecimiento personal, movilidad social, productividad y competitividad.

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, la Unidad de Planificación y Evaluación, a través del Proceso de Evaluación y Estadísticas, durante el mes de junio inicia el proceso de evaluación semestral del Plan Operativo Institucional Anual 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 Tecnologías de Información y Comunicación, la cual está constituida por cinco unidades a mencionar:

- ✓ Unidad Gestión Tecnologías de Información y Comunicación (UCGTIC)
- ✓ Unidad de Servicio de Informática y Telemática (USIT)
- ✓ Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos (USST)
- ✓ Oficina Administración de Proyectos (OAP)
- ✓ Unidad de Servicios Virtuales (USEVI)

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

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

## II. Objetivos

### Objetivo General

Identificar los principales resultados anuales alcanzados por la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación 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 Tecnologías de Información y Comunicación 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 Tecnologías de Información y Comunicación y sus unidades respectivas, así como el detalle de la ejecución presupuestaria por unidad.

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

#### **a. Población de Estudio**

La población objeto de estudio la constituyen las unidades adscritas a la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación, que está conformada por un total de cinco 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 y considerar dar correcciones y observaciones generales y procede a la aprobación 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 Tecnologías de Información y Comunicación. Plan Operativo Institucional Anual. Cronograma de reuniones. Evaluación Año 2023**

<b>Día</b>	<b>Hora</b>	<b>Unidad</b>
28/11/2023	9 a.m.	Unidad de Informática y Telemática (USIT)
06/12/2023	9 a.m.	Unidad de Soporte a Servicios tecnológicos (USST)
08/12/2023	8 a.m.	Unidad de Servicios Virtuales (USEVI)
11/12/2023	10:00 a.m.	Oficina Administración de Proyectos TIC (OAP)
13/12/2023	10:30 a.m.	Unidad Coordinadora Gestión Tecnologías de Información y Comunicación (UCGTIC)

#### **g. Procesamiento de datos y elaboración del informe**

Con base a información digitada en la aplicación POIA-SEMS, la cual fue revisada por el personal evaluador y aprobada por la jefatura correspondiente, se procede a dar levantamiento de documento denominado "Evaluación del Plan Operativo Institucional Anual 2023: Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación 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 dos estados:

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 Tecnologías de Información y Comunicación tiene en el POIA 2023 un total de 16 indicadores distribuidos en las cinco unidades que la integran, con sus respectivas metas. Los indicadores evaluados para el año 2023 muestran la siguiente condición: 15 cumplidos y 1 parcialmente cumplido.

### Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación. Estado de los indicadores evaluados. Año 2023.

<b>Cumplidos</b>	<b>Parcialmente Cumplidos</b>
• 15	• 1

A continuación, se presentan los resultados según unidad.

#### Cuadro 1

Costa Rica, INA. Gestión Regional. Indicadores POIA por condición, según unidad. Año 2023.

Unidad	Total	Cumplido	Parcialmente cumplido	Incumplido	No califica
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>UCGTIC</b>	3	2	1	0	0
<b>USIT</b>	2	2	0	0	0
<b>USST</b>	3	3	0	0	0
<b>OAP</b>	1	1	0	0	0
<b>USEVI</b>	7	7	0	0	0

Las Unidades USST, OAP, USIT y USEVI logran cumplir satisfactoriamente con los indicadores, no así UCGTIC, que presenta un indicador parcialmente cumplido.

## V. Detalles de Resultados por Unidad

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

### 5.1 Unidad Coordinadora de la GTIC

La Unidad Coordinadora cuenta con 3 indicadores, de los cuales, dos fueron cumplidos y uno está parcialmente cumplido.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de cumplimiento
136	Porcentaje de ejecución de los proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación.	100,0%	66,6% (2 proyectos ejecutados/ 3 proyectos planificados)	66,6%	Parcialmente cumplido

La Unidad ejecutó en el año, 2 de los 3 proyectos que tenían proyectados, logrando cumplir la meta parcialmente con un 66,6%.

La meta se mantuvo durante el año, ya que pueden crearse, o eliminarse proyectos, así como sufrir atrasos en su desarrollo por acciones no controlables por la GTIC.

Dadas las circunstancias del indicador, se ajustó la ficha técnica, indicando en la definición conceptual de este, que los proyectos a considerar son aquellos que tienen condición de ser viables para su realización. El indicador se refiere a proyectos concluidos, que mantienen su prioridad, cumplen con las diferentes etapas de desarrollo indicadas en la metodología de proyectos, disponen de los recursos necesarios, presupuestarios,

acompañamiento de la parte usuaria y definición de los requerimientos funcionales y operativos de este.

Para este periodo de revisión, los datos de los proyectos se encuentran actualizados al 04 de diciembre 2023.

A pesar de presentar un porcentaje bajo de cumplimiento, la unidad apunta como factores de éxito los siguientes:

- Aplicación de la metodología de administración de proyectos de TI, relacionada y en función con el Plan Maestro de Inversión, recurso humano requerido para su desarrollo y su contenido presupuestario. toma de decisiones oportuna producto del análisis efectuado al aplicar la metodología de PARETOS (ejecutar los planes de compras modificaciones presupuestarias, ejecución de giras según lo planificado) entre otros.
- Como parte de los logros, está la atención de las necesidades para la toma de decisiones, contar con información ordenada y accesible tanto interna como externa además de contar con controles eficientes, oportunos y con el resguardo de la información. Adicionalmente, desarrollar una operación mucho más eficiente, en la que se deje de lado el uso de papel y documentos físicos, y se de paso al uso de documentación electrónica, así como la carga de datos y documentos en el mismo sistema, tanto por parte de personas funcionarias, como por parte de personas externas a la institución.

Los productos finalizados son:

- **Mantenimiento al Sistema Financiero Contable**

El objetivo del proyecto se enfoca en brindar mantenimiento al SIF de manera que permita el registro, ejecución, control y evaluación, en todas las fases de la actividad financiera y de planificación institucional, para mejorar los procesos transaccionales y suministrar información financiera, ágil, flexible y oportuna a los diferentes niveles jerárquicos para la toma de decisiones, así como a entes externos.

El sistema se encuentra cerrado desde el punto de vista documental en el expediente de proyectos de la OAP, ya se encuentra firmado el informe de cierre de dicho proyecto por parte de la gerencia general, con un avance del 100%. (Expediente de proyectos OAP-URF-01-2017).

- **Plataforma Web Inocuidad**

La importancia del proyecto es poder desarrollar una plataforma web, dinámica, flexible, oportuna, con un sistema completo que brindará una serie de servicios a diversos entes y empresas de alimentos y permita la recopilación y procesamiento de la información de las empresas relacionadas al sector alimentario para ubicarlas según su nivel de cumplimiento respecto a normas y reglamentos vigentes de inocuidad.

El sistema se encuentra finalizado y en producción, a nivel de la documentación del expediente de proyectos, ya se encuentra firmado el informe de cierre de dicho proyecto con un avance del 100%. (Expediente de proyectos OAP-NSIA-02-2020).

Aún se encuentra en desarrollo el proyecto de **Automatización de inventarios por medio de RFID y código de barras**, según expediente de

proyectos OAP-UCI-02-2021. Su objetivo es adquirir los equipos, dispositivos y software necesarios para implementar un sistema de administración de bienes en los almacenes del INA para brindar un servicio más eficiente y seguro, mediante contratación administrativa.

El incumplimiento de este proyecto se debe a que en el mes de julio se realizó un control de cambios y dada la dinámica de agregar, modificar o eliminar tareas, el porcentaje de cumplimiento disminuyó. En el primer semestre el avance fue de un 91%, y actualmente, se encuentra en un 84% según cronograma de la OAP.

Como medida correctiva, se estableció la siguiente:

Factor	Causas	Medidas correctivas
Control de cambios en el cronograma planificado	Durante la ejecución de las tareas planificadas en el cronograma del proyecto (versión 3), se ajustaron algunas tareas nuevas para atender los ajustes en la plataforma adquirida, cambio de personal por parte de la empresa contratista, solicitudes de permiso en el área de infraestructura de TI del INA, entre otras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener una mayor comunicación con el equipo de proyectos y la empresa contratista, para de esta manera, reducir el impacto en las variaciones del cronograma.</li> <li>Realizar sesiones con el equipo para evitar situaciones similares a futuro, controlando y haciendo reuniones periódicas</li> </ul>

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de cumplimiento
227	Porcentaje de la ejecución presupuestaria de la Unidad Coordinadora de la GTIC y las unidades adscritas.	100,0%	91,1% (C\$4.665.243.238,8 ejecutado/ C\$5.120.837.795,0 planificado)	91,1%	Cumplido

La unidad logró ejecutar ¢4.665.243.238,8 de los ¢5.120.837.795,0 que se tenían proyectados, logrando efectuar en un 91,1% de cumplimiento en la meta.

La unidad apunta como factores de éxito, la aplicación de la metodología de administración de proyectos de TI, relacionada y en función con el PMI, recurso humano requerido para su desarrollo y su contenido presupuestario.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de cumplimiento
228	Porcentaje de metas cumplidas de los indicadores del POIA de las unidades adscritas a la GTIC.	100,0%	100,0% (16 ejecutadas/ 16 planificadas)	100,0%	Cumplida

La UCGTIC logró ejecutar la totalidad de 16 metas de los indicadores de las unidades adscritas, debido al seguimiento que OAP ha brindado a los 7 proyectos que están en ejecución.

El cumplimiento de estas metas estaba establecido para el fin de año, dado que responden a una demanda y atención constante de los servicios que brindan las unidades.

Como factores de éxito se anotan los siguientes:

- La Oficina de Administración de Proyectos, brindó adecuadamente el seguimiento a los 7 proyectos que se encontraban en ejecución.
- La Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos, generó al cierre de año, 5 informes de seguimiento de los lineamientos de TIC, de los laboratorios

de la red docente. Los restantes indicadores tuvieron también un cumplimiento adecuado.

→ Los indicadores de USEVI, y USIT corresponden a solicitudes, estudios o servicios, que se atienden según su ingreso y prioridad, los cuales fueron cumplidos oportunamente.

→ Los logros se enfocan en la atención de las solicitudes de servicios TIC, promovidos por la contraparte funcional.

## 5.2 Unidad de Servicios de Informática y Telemática

La Unidad cuenta con 2 indicadores cumplidos.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de cumplimiento
139	Porcentaje de casos atendidos para la agilización de procesos.	95,0%	86,1% (868 casos atendidos/ 1.008 programados)	91,0%	Cumplido

La USIT, logró atender 868 casos de los 1.008 planificados, lo que represente un 86,1% de cumplimiento anual. A la fecha quedaron pendientes de atender 140 casos lo que representa un 13.9%.

La unidad considera relevante anotar que se está trabajando en solicitudes de mayor complejidad y proyectos de desarrollo de sistemas a nivel institucional y/o servicio de mantenimiento de sistemas de información, tales como Agencia nacional de empleo (ANE), Becas 21bis que involucra la interacción de cuatro sistemas institucionales (SINAFOR, SIFA, SIAE y SISAE), los cuales implican que los casos recibidos se estén trasladando de periodo, pero que se encuentran en proceso de atención.



Por otra parte, es importante mencionar que se está brindando seguimiento del total de las solicitudes ingresadas (relacionados con USIT), las cuales son asignadas y se analiza si se rechazan o anulan y se atienden dependiendo de la complejidad del requerimiento, posteriormente, si aplican, se les inicia el proceso de atención y quedan en proceso.

En los casos del Proceso de Administración y Desarrollo de Sistemas Institucionales (PADSI), según consta en el procedimiento interno de calidad USIT PADSI 02, las prioridades de atención son definidas por la unidad organizativa a cargo del sistema de información.

Como factor de éxito, la unidad refiere el seguimiento de los casos, con respecto a la trazabilidad a las solicitudes de las personas usuarias, que permite una coordinación directa y constante entre los administradores de sistemas (ASI) y el personal del PADSI.

Como logro resaltan la coordinación más eficaz entre el usuario, administrador y personal del proceso administrativo y desarrollo de sistemas; lo cual se refleja en una atención exitosa de las necesidades de los usuarios en los sistemas de información.

A pesar del cumplimiento en la meta, la unidad considera importante implementar la siguiente medida correctiva:

Factor	Causas	Medidas correctivas
El informe de casos asignados a la USIT se genera de forma manual	Desde la actualización de la herramienta del Service Desk en el mes de setiembre del 2018 no se puede generar el informe (Scrip / de forma automática).	Solicitud de informe (Script) a la casa matriz. La información se obtiene actualmente con el análisis de diferentes gráficos (se realiza manualmente por parte de los compañeros del POS).

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de cumplimiento
140	Cantidad de horas disponibles de los servicios de TIC, responsabilidad de la USIT	8.208 horas	8.208 horas	100,0%	Cumplido

La unidad logra un cumplimiento del 100,0%, que representa 8.208 horas disponibles de servicio de TIC. La USIT atendió los siguientes ocho servicios prioritarios:

- 1) Administración de usuarios Windows
- 2) Correo electrónico institucional
- 3) Acceso a intranet y servicios complementarios
- 4) Conectividad de red
- 5) Red inalámbrica wifi
- 6) Administración de sitios web
- 7) Office 365
- 8) Administración de la plataforma antivirus.

Los diferentes contratos que están interrelacionados con el cumplimiento del indicador se detallan a continuación:

- ➡ Se tramita la contratación 2023PE-000001-000210000, por urgencia de enlaces de datos punto a punto e internet, el cual finalizó el 21 de noviembre del 2023. Asimismo, la contratación 2023LY-000002-0002100001 servicio integral llave en mano de comunicación dedicada de datos punto a punto e internet para el INA, por demanda cuantía inestimada, que inició a partir del 22 de noviembre de 2023, según el oficio USIT-344-2023. Se estableció que ambos contratos estarán activos, pero en ninguna circunstancia se pagará doble servicio, esto porque la contratación 2023LY-000002-0002100001

debe contemplar el proceso de planificación e instalación del servicio.

- De la contratación 2023PE-000001-0002100001 para el mes de noviembre solo se le cancelará lo correspondiente a 21 días y de la contratación 2023LY-000002-000210000 se pagará lo correspondiente a 9 días del mes de noviembre, así como lo correspondiente a la instalación
- Para la contratación 2023LY-000002-0002100001, se realizaron giras en coordinación con el proveedor, a fin de revisar pruebas de comunicación en las Unidades Regionales, Centros de Formación Profesional, Centros Nacionales Especializados, entre otros, tanto de los enlaces, equipo activo y administración del servicio y así realizar los ajustes necesarios con el objetivo de cumplir con las especificaciones técnicas y poder dar por recibido la implementación del nuevo servicio
- Con respecto a la contratación 2022LA-000025-0002100001 servicios de arrendamiento de un espacio físico para la infraestructura para el centro de datos principal del INA, según se había indicado anteriormente inicio el 17/07/2023. En la semana del 04 al 07 de agosto, se realizó el proceso de traslado del centro de datos. No se presentaron problemas en el proceso de planificación y traslado, todo se llevó a buen término en cuanto a la ejecución de las labores programadas sin que ninguno de los riesgos identificados se materializase y los servicios no se vieron afectados

Como factores de éxito, la unidad considero:

La finalización del proceso de adjudicación e implementación de la contratación 2023LY-000002-0002100001servicio integral llave en mano de comunicación dedicada de datos punto a punto e internet para el INA, por demanda cuantía inestimada.

Como logros se menciona que hay mayor disponibilidad de los servicios de TIC en los usuarios, considerando que la contratación de internet actual satisface de mejor manera el interés público institucional no solamente desde la perspectiva financiera, sino también desde la perspectiva tecnológica.

Como medidas correctivas se anotan la siguientes:

Factor	Causas	Medidas correctivas
Administrativo	Atrasos en la ruta crítica de los procesos de compra de la USIT, lo que influye en el proceso de compra	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agilizar trámites administrativos (UCI-PA), mediante seguimiento constante en las diferentes etapas del proceso de compra.</li> <li>• Mejorar la comunicación con la Unidad de Compras Institucionales (UCI), en relación con el nuevo proceso de compra.</li> <li>• Formalizar procedimientos, indicando la metodología de trabajo y los responsables de cada actividad y proceso</li> </ul>

### 5.3. Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos

La Unidad finalizó el año con el cumplimiento de los 3 indicadores.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de cumplimiento
141	Cantidad de informes de seguimiento de cumplimiento	4	5	125,0%	Cumplido

---

de los lineamientos TI en los laboratorios de la red docente.

---

La unidad logró realizar 5 informes del estado de los laboratorios a la GTIC, en las unidades regionales Brunca, Cartago, Chorotega, Heredia y Huetar Norte. Se coordinó la recopilación de la información a través de los administradores de recursos informáticos ARIS. (USST-162-2023 Unidad Regional Brunca, USST-163-2023 Unidad Regional Cartago, USST-164-2023 Unidad Regional Chorotega, USST-165-2023 Unidad Regional Heredia, USST-166-2023 Unidad Regional Huetar Norte.

Como factores de éxito destacan:

- El apoyo de los administradores de recursos informáticos en las diferentes unidades regionales
- Identificar el estado de los laboratorios de informática para proponer a la administración mejoras en los mismos, y así brindar un mejor servicio de capacitación

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de cumplimiento
142	Porcentaje de estudios técnicos para la adquisición de recursos tecnológicos actualizados realizados.	100,0%	100,0 % (10 estudios técnicos realizados/10 estudios técnicos solicitados)	100,0%	Cumplida

De enero a noviembre la institución realizó 10 contrataciones de tipo tecnológico, las cuales dependen de las solicitudes de las unidades institucionales y de la Unidad de Compras.

Aún, la institución se encuentra en la transición a la nueva Ley General de Compras Públicas. La Unidad ha trabajado en la actualización de códigos,

avales, convenio macro del IMAS, asesoría en revisión de estudios técnicos de otras dependencias adscritas a la GTIC.

Las contrataciones corresponden a los siguientes productos, todos con Ubicación: en el SCC y en el expediente del SICOP:

1. Estudio técnico realizado a la licitación reducida 2023LD-000030-0002100001 correspondiente programa Adobe Creative Cloud por usuario y por máquina. (USST-ADQ-114-2023)
2. Estudio técnico compra de impresoras 023LD-000089-000210000. (USST-ADQ-233-2023)
3. Servidores de datos y equipo de comunicación 2020LD-000096-000210000. (USST-ADQ-275-2023)
4. Proyectoras, retroproyectoras y pantallas 2023LD-000091-0002100001. (USST-ADQ-241-2023)
5. Software comercial para computación 2023LD-000104-000210000. (USST-ADQ-281-2023)
6. Estudio técnico a la licitación abreviada 2022LA-000025-0002100001 correspondiente a la contratación del servicio de arrendamiento de un espacio físico para la infraestructura para el centro de datos. (USST-ADQ-6-2023)
7. Estudio técnico realizado a la compra licitación reducida 2023LD-000068-0002100001 Plan telefonía celular con internet (postpago) dispositivo celular, por demanda de cuantía estimada. (USST-ADQ-193-2023)
8. Estudio técnico realizado a la licitación abreviada 2023LY-000002-0002100001 correspondiente a la contratación del servicio integral llave en mano de comunicación dedicada de datos punto a punto e internet para el instituto nacional de aprendizaje, por demanda cuantía inestimada. (USST-ADQ-141-2023)

9. Estudio técnico realizado a la licitación reducida 2023LD-000064-0002100001 correspondiente contratación compra de equipo de Macintosh. (USST-ADQ-175-2023)
10. Licitación pública 2020LN-000002-0005300001 convenio marco: adquisición de equipos informáticos y software antivirus tramitado por el instituto mixto de ayuda social (IMAS). (USST-ADQ-198-2023)

Como factor de éxito se menciona el contar con personal altamente capacitado para atender los temas de contratación administrativa. Además, como logros importantes se destacan:

- ➔ La compra de las licencias de Adobe Creative para uso administrativo y docente
- ➔ La adquisición de diferentes licencias y equipo tecnológico para usos administrativo y docente
- ➔ Contar con la infraestructura para el centro de datos de la institución
- ➔ Contratación del servicio integral llave en mano de comunicación dedicada de datos punto a punto e internet para la institución
- ➔ Contratación compra de equipo de Macintosh plan telefonía celular

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de cumplimiento
143	Porcentaje de solicitudes de servicios atendidas en la Sede Central.	100,0%	100,0 % (2.092 solicitudes de servicios atendidas / 2.092 solicitudes de servicios recibidas)	100,0%	Cumplida

Las solicitudes de servicios realizadas por la mesa de ayuda y que fueron atendidas de enero a noviembre fueron 2092 casos, logrando el 100,0% de cumplimiento en la meta.

La unidad atendió casos de urgencia que no fueron registrados en la mesa de ayuda por lo cual no se lograron contabilizar dichos incidentes. A continuación, se detallan las solicitudes atendidas:

- ✓ 132 casos, USST-9-2023 (enero)
- ✓ 196 casos, USST-24-2023 (febrero)
- ✓ 184 casos, USST-51-2023 (marzo)
- ✓ 144 casos reporte de mesa de ayuda (abril)
- ✓ 126 casos, USST-65-2023 (mayo)
- ✓ 202 casos, USST-95-2023 (junio)
- ✓ 197 casos, USST-123-2023 (julio)
- ✓ 149 casos, USST-146-2023 (agosto)
- ✓ 230 casos, USST-161-2023 (setiembre)
- ✓ 268 casos, USST-183-2023 (octubre)
- ✓ 264 casos, USST-191-2023 (noviembre)

Los reportes generados en la mesa de ayuda (ARANDA) contador por categoría de casos cerrados-USST-2023 Ubicación: en el SCC y en la herramienta mesa de ayuda (ARANDA).

El factor de éxito es contar con personal calificado para la atención de incidentes en los equipos de cómputo. Por otra parte, se considera un logro importante, la atención y solución de los incidentes en los tiempos requeridos y establecidos en los acuerdos de nivel de servicios (SLA) para que los funcionarios puedan continuar con sus funciones y no presentar afectación en los servicios que brinda el INA.

#### **5.4. Oficina Administración de Proyectos**



La OAP cuenta con solamente un indicador, el cual esta cumplido en un 100,0%, dicha unidad logró ejecutar los 7 planes de proyectos aprobados según la metodología de administración de proyectos.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de cumplimiento
137	Porcentaje de proyectos en ejecución con seguimiento conforme a planes de proyectos aprobados	100,0%	100,0% (7 proyectos en ejecución con seguimiento/7 proyectos en ejecución)	100,0%	Cumplido

Los proyectos se mencionan a continuación, todos ubicados en el servidor TAMAR:

**Automatización de inventarios por medio de RFID y código de barras:** Con el objetivo de adquirir los equipos, dispositivos y software necesarios para implementar un sistema de administración de bienes en los almacenes del INA para brindar un servicio más eficiente y seguro, mediante contratación administrativa. (Expediente digital OAP-UCI-02-2021 - automatización inventarios).

**Interfases SIF:** Cuyo objetivo es desarrollar los ajustes/mantenimientos que se requieren para lograr operativizar y unir al sistema financiero contable SIF (OAP-URF- 01-2017) con los sistemas institucionales SIRH, SIAE, SIBI, SIREMA Y SICO, según el decreto NO 34918-H que instruye a las instituciones públicas para que se incorpore en los sistemas de información las Normas Internacionales Contables Del Sector Público (NICSP). (Expediente digital OAP-USIT-01-PL-2023 - INTERFASES SIF).

**Mantenimiento de Sistema Información Financiera (SIF):** Su objetivo es brindar mantenimiento al SIF de manera que permita el registro, ejecución, control y evaluación, en todas las fases de la actividad financiera y de planificación institucional, para mejorar los procesos transaccionales y suministrar información financiera, ágil, flexible y oportuna a los diferentes niveles jerárquicos para la toma de decisiones, así como a entes externos. (Expediente digital OAP-URF-01-2017 – SIF).

**Plataforma Web Inocuidad Alimentaria:** Con el objetivo de desarrollar una plataforma web, dinámica, flexible, oportuna, con un sistema completo que brindará una serie de servicios a diversos entes y empresas de alimentos y permita la recopilación y procesamiento de la información de las empresas relacionadas al sector alimentario para ubicarlas según su nivel de cumplimiento respecto a normas y reglamentos vigentes de inocuidad. (Expediente digital OAP-NSIA-02-2020 -Inocuidad).

**Sistema Financiero Contable 2.0:** Para desarrollar la totalidad de requerimientos del Sistema De Información Financiero (SIF) que quedaron pendientes en la primera versión. El Mantenimiento del SIF de manera que se cuente con un sistema de información actualizado, versátil y dinámico que permita un servicio eficiente, eficaz, seguro, confiable mejorando la toma de decisiones y agilizando el servicio al cliente. (OAP-URF-04-2023 – SINAFOR).

**Sistema Nacional De Empleo 2.0:** El cual tiene como objetivo poder desarrollar e implementar en el sistema nacional de empleo módulos para personas domésticas, personas con discapacidad, personas en condiciones de vulnerabilidad social y mejoras a la plataforma, de manera que se fortalezca ampliando la oferta con el fin de apoyar la inserción laboral y por

ende el mejoramiento de las condiciones de la población meta. (Expediente digital OAP-SGT-01-2022 - ANE 2.0).

**Ventanilla Única:** Con el fin de desarrollar un sistema informático institucional que permita de manera ágil, accesible y oportuna atender las solicitudes y necesidades de capacitación y formación de las personas y empresas del país. (Expediente digital OAP-SGT-01-2023 - Ventanilla Única)

Como factores de éxito se mencionan:

Los proyectos en ejecución cuentan con el seguimiento y control establecido según la metodología de administración de proyectos. Procedimientos y formularios actualizados en el Sistema Gestión de la Calidad.

Contar con recurso humano capacitado en gestión de proyectos TIC. Se cuenta con un proceso bien definido para la gestión de cambios y gestión de riesgos.

El apoyo autoridades superiores en la asignación de presupuesto para el desarrollo de los proyectos.

Como parte de los logros están la comunicación efectiva y constante con los equipos de proyecto, el contar con un proceso proactivo en la gestión del proyecto, el compromiso de las personas involucradas en el logro de los objetivos, además del interés de las personas con los roles de cliente y patrocinador y el conocimiento del tema de gestión de proyectos.

## 5.5. Unidad de Servicios Virtuales

La unidad cuenta con 7 indicadores, los cuales presentan un porcentaje de cumplimiento de 100,0% cada uno.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de cumplimiento
144	Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal docente en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados.	100,0%	100,0% (22 servicios realizados/22 solicitudes de servicios recibidas)	100,0%	Cumplido

El indicador se enfoca en los docentes de la institución, se refiere a brindar servicios de formación y capacitación a las personas docentes en metodologías virtuales, mediante el uso de herramientas o servicios TIC para la atención oportuna de las demandas de capacitación.

Al 05 de diciembre del 2023, la USEVI atendió 22 solicitudes recibidas, que representan el 100% de cumplimiento anual, capacitando a **63 personas docentes**. (USEVI-PTOSV-87-2023.- USEVI-155-2023 Informe mensual de gestión de actividades de USEVI).

Como factores de éxito se señalan los siguientes:

→ Se trabaja en forma conjunta con el proceso de desarrollo de recursos humanos para la coordinación de servicios de capacitación originados y ejecutados en la USEVI como capacitaciones internas tanto para personal administrativos como docente

- Se continua con la atención de solicitudes de capacitación y por lo tanto la cantidad de personas atendidas, se ha reforzado al proceso de transferencia de operaciones de servicios virtuales (PTOSV) con otros colaboradores adicionales para atender las solicitudes de capacitación
- Adaptación a los roles de teletrabajo, se puede decir que prácticamente el 100% de las actividades sustantivas se pueden realizar en modalidad de teletrabajo
- Atención de capacitaciones en forma virtual
- El equipo de trabajo cuenta con capacitación profesional apropiada
- Se cuenta con conocimiento técnico de las capacitaciones

Dentro de los logros la unidad apunta al apoyo de la población docente para que se encuentre capacitada en herramientas tecnológicas educativas para modalidad virtual y en el fortalecimiento de las habilidades de la población docente capacitada para crear contenidos adaptados a la virtualidad.

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

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

Al 05 de diciembre del 2023, USEVI atendió 100 solicitudes de capacitación que representan un 100% de cumplimiento en la meta, capacitando a **7.875 personas del área administrativa**. (- USEVI-PTOSV-87-2023.- USEVI-155-2023 informe mensual de actividades de USEVI). Cabe señalar, que las solicitudes realizadas vía notas y correos se encuentran almacenadas en un archivo de la oficina del PTOSV.

Como factores de éxito se destacan:

- El equipo de trabajo capacitado que cuenta con capacitación profesional apropiada, incluso funcionarios han cursado capacitaciones externas
- Se cuenta con conocimiento técnico de las capacitaciones
- Se cuenta con equipos de trabajo multidisciplinarios conformados por diseñadores instruccionales que trabajan en conjunto con diseñadores gráficos, editores de audio y video, diseñadores web
- Los procesos de flujo de trabajo del proceso involucrado permiten realizar oportunidades de mejora durante el proceso de forma expedita.
- Se cuentan con cronogramas de trabajo y se brinda seguimiento a los núcleos involucrados. Constantemente se busca mejorar la metodología de trabajo.
- En caso de que se presente algún retraso en los procesos de trabajo se trata de coordinar con los diferentes actores para compensar los retrasos presentados.
- Con el incremento de las actividades teletrabajables la unidad se adapta eficientemente a brindar una atención igualmente virtual

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

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de cumplimiento
146	Porcentaje de SCFP convertidos a las modalidades no presencial y mixta.	100,0%	100,0% (33 SCFP convertidos /33 programados)	100,0%	Cumplido

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

Las solicitudes para el diseño podrían provenir de los núcleos de formación (NFST), así como de diferentes unidades administrativas del INA que requieran convertir un SCFP en las modalidades antes citadas.

Al 14 de diciembre del 2023, la unidad desarrolló 33 proyectos virtuales, lo que representa el 100% de cumplimiento en la meta.

Se han completado los siguientes 33 SCFP:

1. Registro y análisis de actividades en la empresa agropecuaria (AGGP190102)
2. Formulación y evaluación de proyectos agropecuarios (AGGP190023)
3. Planeamiento estratégico en la empresa agropecuaria (AGGP190034)

4. Redactor de Contenidos para Social Media (COPYWRITER) (CSTI1900175)
5. Excel avanzado (CSTI1900256)
6. Educación y formación dual para personas mentoras (CSFF190097)
7. Gestión efectiva de las relaciones interpersonales (CSAD190198)
8. Análisis de Peligros Y Puntos Críticos de Control de Servicios de Alimentación (IAEA190209)
9. Principios Tecnológicos Aplicados en Harinas Alternativas (IAEA1903310)
10. Técnicas de Automasaje Relajante para el Cuidado y Bienestar Personal (SCSB1900311)
11. Dibujo Artístico con Dispositivos Digitales (SCCU1900112)
12. Protección del Recurso Hídrico (TMGA1900013)
13. Programas de Gestión Ambiental (TMGA1900814)
14. Técnicas de Higienización en Alimentos y Bebidas (TUGT1202815)
15. Eficiencia Energética y la Descarbonización de Costa Rica (ELEC1900016)
16. EL Uso Sostenible de la Energía y el Desarrollo Económico en CR (ELEC1901417)
17. Construcción y Mantenimiento de Aplicaciones para Internet según Estándares Internacionales (IGMD1900418)
18. Diseño y Desarrollo de Interfaces según Estándares Internacionales (IGMD1900319)
19. Conceptualización de la Estrategia Visual para Plataformas Digitales (IGDG1200220)
20. Diseño Gráfico Elemental (IGDG12000)
21. Desarrollo de Estrategias de Comunicación y Mercadotecnia para Contenidos Visuales (IGDG1200322)



22. Administración de las Estrategias de Mercadeo para Redes Sociales (IGDG1200423)
23. Edición Básica de Imágenes Digitales y Vídeo (IGDG1200124)
24. Gestión de Servicio a la Clientela por Competencias I (Interno)
25. Microsoft Azure Data Fundamental DP900 (PEI)
26. Aspectos Fundamentales del Desarrollo de Aplicaciones HTML5 (CSTI1902427)
27. Análisis de Datos con POWER BI PI300 (PEI)
28. Fundamentos de Bases de Datos (CSTI19017)
29. Gestión de Residuos Sólidos en Establecimientos de Salud y Afines (TMGA19007)
30. Avistamiento y Conservación de Cetáceos y otros Mamíferos Marinos (NPTA19009)
31. Aplicación de los Fundamentos para Formación Profesional por Competencias (UDFD19007)
32. Fundamentos de Ciberseguridad (SC900 ELTT19041)
33. Gestión de Servicio a la Clientela por Competencias II (Interno)

Se detalla la evidencia de la información en los siguientes oficios; USEVI-PIDTE-78-2023, USEVI-ASEC-34-2023, USEVI-155-2023, los cuales se encuentran en Sistema de Correspondencia (SCC), archivo de Excel de control de avance de los productos de la USEVI desde 2015 AL 2023. Así mismo, en el Informe Mensual de Actividades de USEVI.

En el Centro Virtual de Formación se encuentra disponibles los "MASTER" (Cursos Madre) de cada uno de los cursos entregados y las unidades regionales pueden programarlos para ejecución.

Como factores de éxito se destacan:

- ➔ Los cursos creados se trabajan con las diferentes metodologías de diseño de SCFP que establece el nuevo modelo curricular
- ➔ La coordinación y trabajo constante entre los núcleos y demás actores a lo interno de la USEVI, así como a los externos para cumplir con el 100% de los recursos de aprendizaje propuestos
- ➔ Los equipos de trabajo coordinados desde la jefatura de la unidad y el proceso mediante una planeación con las solicitudes de los núcleos y algunos otros actores como personal técnico
- ➔ Existen herramientas de control y avances para cada uno de los proyectos de conversión
- ➔ Se cuenta equipos de trabajo multidisciplinarios, conformados por diseñadores instruccionales que trabajan en conjunto con diseñadores gráficos, editores de audio y video, diseñadores web
- ➔ Los procesos de flujo de trabajo del proceso involucrado permiten realizar oportunidades de mejora durante el proceso de forma expedita
- ➔ Se cuentan con cronogramas de trabajo, y se brinda seguimiento a los núcleos involucrados
- ➔ Constantemente se busca mejorar la metodología de trabajo
- ➔ En caso de que se presente algún retraso en los procesos de trabajo se trata de coordinar con los diferentes actores para compensar los retrasos presentados

Dentro de los logros en la población atendida se mencionan, el reforzamiento de las habilidades tecnológicas de la población técnica docente de la institución, aportando a la alfabetización digital.

El personal docente está facultado para desarrollar y crear material didáctico en la modalidad no presencial. Estas competencias permiten agilizar los procesos de conformación de SCFP.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de cumplimiento
147	Porcentaje de diseños gráficos, multimedia y desarrollo web y otros recursos tecnológicos realizados.	100,0%	100,0% (50 diseños realizados /50 diseños solicitados)	100,0%	Cumplido

El indicador se refiere a desarrollar recursos TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) para las diferentes necesidades institucionales, mediante el uso de herramientas para producir diseños gráficos; imágenes, ilustraciones, animaciones, productos multimedia de audio y video, desarrollo web y otros recursos tecnológicos.

Al 14 de diciembre del 2023, la USEVI ejecutó 50 diseños, que representan el 100,0% de cumplimiento anual. A continuación, se presenta el detalle de estos:

#### **ACTUALIZACIÓN DE SCFP (6 cursos)**

- 1.Registro sanitario de productos ante el Ministerio de Salud (Guía Digital)
- 2.Formación Dual para la Docencia (UDFD190033)
- 3.Fertilización en el cultivo de cacao (Guía Digital)
- 4.Educación y Salud Financiera 1 (Guía Digital)
- 5.Educación y Salud Financiera 2 (Guía Digital)
- 6.Prueba diagnóstica de ubicación del dominio inglés (Aula Virtual)

## **MATERIAL DE APOYO (24 Productos)**

1. Construcción y mantenimiento de aplicaciones para internet según estándares internacionales
2. Diseño y desarrollo de interfaces según estándares internacionales
3. Elaboración artesanal de productos en almíbar y salmuera
4. Tecnología aplicada a los procesos en panadería y pastelería
5. Formulación y Evaluación de Proyectos Agropecuarios
6. Planeamiento Estratégico en la Empresa Agropecuaria
7. El uso sostenible de la energía y el desarrollo económico de Costa Rica
8. Principios tecnológicos aplicados en harinas alternativas
9. Introducción a la Metalurgia para Estructuras Metálicas
10. Metalurgia de la Soldadura de Aleaciones Ferrosas
11. Análisis de peligros y puntos críticos de control en Servicios de Alimentación
12. Principios tecnológicos aplicados en harinas alternativas
13. Aplicación de técnicas de la pintura acrílica
14. Aplicación de técnicas de la pintura al óleo
15. Aplicación de técnicas de la pintura en acuarela
16. Aplicación de estrategias de autocuidado para la asistencia de personas
17. Dibujo artístico con dispositivos digitales
18. Diseño de propuestas para obras pictóricas
19. Técnicas de automasaje relajante para el cuidado y bienestar personal
20. Servicio a la Clientela
21. Registro y análisis de actividades en la empresa agropecuaria
22. Redactor de contenidos multimedia
23. Gestión efectiva de las relaciones interpersonales
24. Educación y Formación Dual para personas Mentoras

## **AULAS ESTRATÉGICAS DIDÁCTICAS PARA EL APRENDIZAJE (1)**

### **AULAS ACREDITADAS DE LAS SIGUIENTES EMPRESAS (7):**

1. Programas Guiado de turismo de aventura en circuitos de cables y cuerdas y Guiado de turismo de aventura en rafting y afines en Empresa: Luis Diego Madrigal Bermudez. (UA-125-2023)
2. Inglés avanzado en Centro Iberoamericano de Desarrollo Profesional, S.A.(CIDEP)(UA-102-2023)
3. Manipulación de alimentos. Universidad de Costa Rica. (UA-224- 2023)
4. Programas Guiado de turismo de aventura en circuitos de cables y cuerdas y Guiado de turismo de aventura en rafting y afines, en Empresa: Luis Diego Madrigal Bermudez. (UA-352- 2023)
5. Inglés Avanzado en Edutech de Centroamérica S.A. (UA-680-2023)
6. Asistente de contabilidad/ Talento humano / portugués en empresa Frankfort. (UA-847-2023)
7. CompTIA Network +/- CompTIA Security +/-, de EDULINK. (UA-818-2023)

Los cursos que se acreditan en estas empresas deben de estar dentro de la oferta formal del INA dada la capacidad instalada.

### **GUÍAS DIGITALES (10):**

1. Prácticas agrícolas para la producción de fresa hidropónica
2. Certificación en manejo orgánico enfocada en caña de azúcar y arroz
3. Reforestación para el consumo de madera
4. ¡No seas víctima del hacking!
5. Ética en el INA
6. Técnicas de higienización
7. Etiquetado de la carne cruda, molida, marinada, acabada, tenderizada y vísceras

8. Atención de turistas con necesidades especiales para un total de 50 recursos desarrollados.
9. Gestión de calidad en servicio a la clientela
10. Calidad en limpieza de las habitaciones

### **OTROS PRODUCTOS (2):**

- Aplicación Digitalización de Formularios FR\_GR\_01 Y FR\_GR\_188 para proyecto de Ventanilla Única
- Refrescamiento, 4 cursos de Seguridad Marítima

Algunos de los factores de éxito mencionados son los siguientes:

- La sincronización de trabajo entre varias áreas y procesos de la USEVI, ya que se trabaja con disciplinas desde especialistas en diseño gráfico, multimedia hasta personas especialistas en desarrollo web por lo que los cronogramas y seguimientos de estos son esenciales
- Se realizan las solicitudes por medio de correo electrónico, permitiendo agilidad en la atención
- Existe una persona dedicada a las solicitudes y una persona suplente en caso de no ser posible ser atendida
- La jefatura realiza un seguimiento de las solicitudes pendientes vía sistema igualmente, para esto tiene controles de seguimiento
- Se realizan reuniones virtuales con frecuencia para mayor seguimiento de los proyectos
- Permite realizar cambios de una forma más rápida dado que la comunicación entre las partes inclusive estando en modalidad de teletrabajo

Dentro de los logros se anota el brindar herramientas a la población costarricense en general contando con material gratuito de diferentes temáticas, que se pueden acceder desde la página web y centro virtual, ampliando las áreas de atención desde años anteriores.

Es importante indicar que se pueden visualizar las publicaciones en página web en la sección de servicios estudiantiles en el enlace: <https://www.ina.ac.cr/inavirtual/sitepages/inicio.aspx>, para visualizar las guías digitales en el enlace:

<https://www.ina.ac.cr/inavirtual/sitepages/guiasdigitales.aspx> , el enlace para visualizar el material de apoyo

<https://www.ina.ac.cr/inavirtual/sitepages/materialdeapoyo.aspx>, y para acceder a las Aulas Acreditadas para el aprendizaje se cuenta con un archivo dentro de cada una de las plataformas de la empresa.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de cumplimiento
148	Porcentaje de producción de recursos audiovisuales para SCFP y de apoyo en otros servicios tecnológicos.	100,0%	100,0% (161 recursos audiovisuales realizados /161 solicitados)	100,0%	Cumplida

Este indicador se refiere a la cantidad de recursos audiovisuales para SCFP creados y apoyo en otros servicios tecnológicos solicitados a la Unidad De Servicios Virtuales. Existen tres etapas en creación de recursos de audiovisuales; pre-producción, producción y post-producción, las etapas que requieren mayor trabajo por parte de las personas técnicas de USEVI y del núcleo son pre-producción y producción.

Al 04 de diciembre de 2023, la unidad logró atender 161 solicitudes de creación de productos relacionados con recursos audiovisuales para distintos SCFP y de apoyo a otros servicios tecnológicos.

A continuación, se nombran algunos de ellos:

Sector Agropecuario:

1. Administración para las ASADAS
2. Calibración de equipo tractorizado
3. Calibración de equipos de aplicación de plaguicidas

Sector Comercio y Servicios:

4. Estrategias de canales de distribución
5. Estrategias de precios
6. Estrategias de segmentación
7. Manejo de aplicaciones Offices Access
8. Emprendedurismo
9. Principios de Ergonomía (Salud Ocupacional)
10. Motivación de la clientela (Mercadeo)
11. Comprimir un archivo (Ofimática)
12. Creación de gráficos
13. Principios de contabilidad

Sector Eléctrico:

14. Gas LP. Tetraedro del fuego
15. Prácticas de instalación eléctrica
16. Reel productos núcleo

Acerca del INA:

17. Formación Dual
18. Capacitación Presupuestaria
19. Firma Digital
20. Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil



#### Sector Industria Alimentaria:

- 21. Buenas prácticas de Manufactura
- 22. Certificación BRC
- 23. Inspector de Inocuidad para empresas

#### Innovas

- 24. Competencias humanas y capacidad
- 25. Tele-revista, video 5/5
- 26. Investigación aplicada
- 27. E-learning
- 28. Café, una bebida mágica

#### Sector Mecánica de Vehículos:

- 29. Motocicletas
- 30. Bicicletas
- 31. Montacargas
- 32. Autobuses
- 33. Vehículos

#### Mercadito Virtual

- 34. Desing Thinking
- 35. Feoli Finanzas Internacionales
- 36. Lavasecco lavandería
- 37. Moto repuestos Koki
- 38. Finca educativa Don Juan
- 39. Fauna Hostel
- 40. Ceviche Peruano

#### Mercadito Virtual Experiencias

- 41. ATM Soluciones Integrales
- 42. The Beauty Room
- 43. Restaurante Perla Verde

#### Mundo 4.0:

- 44. Carros híbridos
- 45. Educación Virtual
- 46. Tecnología de Alimentos
- 47. TV Digital

#### Sector Náutico Pesquero:

- 48. Prevención y lucha contra incendios
- 49. RCP. Primeros auxilios básicos
- 50. Seguridad personal y responsabilidades
- 51. Técnicas de supervivencia personal

#### Puerta al Conocimiento:

- 52. ¿Cómo hacer las preparaciones más comunes a base de café?
- 53. Compost Agrícola
- 54. Cultura de los vinos- Decantación de vinos

#### Sector Salud, Cultura y Artesanías:

- 55. Cuidados de la piel de la persona diabética
- 56. Control de Sangrados. Primeros auxilios básicos

#### Somos los mismos:

- 57. Contratación Administrativa
- 58. Educación Financiera
- 59. Comunicación digital
- 60. Protección de equipo electrónico

Los restantes recursos audiovisuales se pueden visualizar en el enlace:  
<https://www.ina.ac.cr/multimedia/sitepages/audiovisuales.aspx>

Las evidencias corresponden a los siguientes oficios: USEVI-APITA-15-2023-USEVI-155-2023 informe mensual de actividades de USEVI, los cuales se ubican en un archivo en nube One Drive / Google Drive de seguimiento de los productos. Los oficios por su parte se encuentran en Sistema De Correspondencia (SCC).

Como factores de éxito se mencionan:

- Se continua con las líneas de trabajo impulsando microprogramas para sectores empresariales como PYME (INA el asesor) y también el programa mundo 4.0.
- La subárea de "producción audiovisual instruccional pai" brinda asesoramiento y coordinación directa entre la necesidad del solicitante y la producción de una solución audiovisual que no sólo genere una satisfacción en términos de la calidad, sino, un valor agregado didáctico en el público meta del sector donde esté solicitante atiende. Actualmente tiene a su cargo la producción del 73% aproximadamente del total de solicitudes que se le hacen al área en el año 2023
- El ingreso de equipo audiovisual teniendo una mejoría en la calidad de los productos
- Óptima utilización de los equipos en los que la unidad ha invertido que facilitan las labores de producción audiovisual, así como contar con un estudio en la USEVI
- Se continua con la autorización de acceso al estudio de grabación del CENETUR

- Se cuenta con un proceso establecido para la creación de productos gráficos, multimedia, desarrollo web y otros cursos tecnológicos
- Las actividades están planificadas y se cuenta con cronogramas de trabajo, este proceso se encuentra estandarizado en calidad

Como parte de los logros, la unidad apunta a:

- Población general costarricense interesada en temas de PYME y emprendedurismo
- Población estudiantil que desea ampliar sobre temas de estudio de SCFP con el apoyo de productos audiovisuales

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de cumplimiento
149	Porcentaje de atención de solicitudes de soporte a servicios Web y plataformas tecnológicas administradas por la USEVI	100,0%	100,0% (265 solicitudes atendidas /265 solicitudes recibidas)	100,0%	Cumplida

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

Al 04 de diciembre 2023, USEVI atendió las 265 solicitudes recibidas en la página web y plataformas, por lo que el porcentaje de cumplimiento es del 100%. (USEVI-PTOSV-87-2023, USEVI-155-2023, Informe Mensual de Actividades de USEVI).

Importante mencionar como factores de éxito, los siguientes:

- La unidad cuenta con personas administradoras de los servicios web, que detectan oportunidades de mejora, generalmente el administrador tiene una persona suplente
- Se cuenta con una persona funcionaria adicional para brindar apoyo en web e intranet
- Se cuenta con una buena comunicación entre la empresa que brinda el servicio de hospedaje y administración para atender casos específicos.
- Se han diseñado estrategias para maximizar la atención de solicitudes de soporte debido al aumento de la demanda de estas

Entre los logros está que la población usuaria interna y externa de la página web institucional cuenta con servicio de atención de solicitudes efectuado, y pagina web institucional e intranet en óptimo funcionamiento para las personas usuarias.

#	Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Estado de cumplimiento
150	Porcentaje de atención de solicitudes de soporte de las plataformas tecnológicas para SCFP.	100,0%	100,0% (6.185 solicitudes atendidas /6.185 solicitudes recibidas)	100,0%	Cumplido

El indicador se refiere a las solicitudes que requieren soporte a las plataformas tecnológicas para SCFP mediante la atención a las solicitudes de los usuarios para mantener la continuidad del servicio. Al 04 de diciembre del 2023, USEVI, logró atender 6.185 recibidas, por lo que presenta un nivel de cumplimiento del 100%.

La Unidad presenta como evidencia, los oficios USEVI-PTOSV-87-2023, USEVI-155-2023, Informe Mensual de Actividades de USEVI. Cabe mencionar que el registro de casos queda almacenado en el Sistema Aranda.

A continuación, se detallan los factores de éxito:

- Se mantiene una política de atención de tal manera que conforme llegan las solicitudes se van atendiendo, se ha tenido que dirigir esfuerzos para plantear que la atención sea oportuna
- La recepción de solicitudes de servicio: las solicitudes de soporte son administradas desde el sistema Service Desk por lo tanto, la solicitud se dirige de forma automática a la persona indicada de atenderla. la solicitud tiene un límite de tiempo para ser atendida
- Se cuenta con una persona dedicada a las solicitudes y una persona suplente en caso de no ser posible ser atendida
- La jefatura realiza un seguimiento de las solicitudes pendientes vía sistema igualmente, de esta manera no quedan solicitudes sin atender

Un logro importante es que las personas usuarias tanto interna y externa de las plataformas tecnológicas (estudiantado del Centro Virtual de Formación) tienen servicio de atención ante las solicitudes realizadas.

## VI. Ejecución Presupuestaria de las Unidades Adscritas a la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación

La Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación dispuso para este año 2023 de un presupuesto ajustado por la suma de **¢6.924.360.853,00** millones de colones y logró una ejecución presupuestaria de **91,1%**, la cual puede catalogarse como satisfactoria ya que la institucional fue de un **88,5%**. 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>6.924.360.853,00</b>	<b>5.120.837.795,00</b>	<b>4.665.243.238,81</b>	<b>91,10%</b>
<b>Coordinadora</b>	<b>2252</b>	138.909.812,00	135.215.405,00	126.952.549,90	93,89%
<b>Informática y Telemática</b>	<b>2253</b>	5.565.794.915,00	3.864.531.046,00	3.479.343.338,24	90,03%
<b>Soporte Servicios Tecnológicos</b>	<b>2254</b>	287.634.742,00	274.698.940,00	262.270.323,30	95,48%
<b>Oficina Administración de Proyectos</b>	<b>2255</b>	80.053.422,00	79.557.802,00	75.904.340,08	95,41%
	<b>Subtotal</b>	<b>851.967.962,00</b>	<b>766.834.602,00</b>	<b>720.772.687,29</b>	<b>93,99%</b>
<b>Servicios Virtuales</b>	<b>2256</b>	292.690.004,00	245.053.976,00	236.183.996,42	96,38%
	<b>1152</b>	559.277.958,00	521.780.626,00	484.588.690,87	92,87%

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>6.924.360.853,00</b>	<b>5.120.837.795,00</b>	<b>4.665.243.238,81</b>	<b>91,10%</b>
0- Remuneraciones	₡1 856 300 223,00	₡1 713 592 248,00	₡1 644 821 168,20	96,0%
1- Servicios	₡4 937 200 937,00	₡2 546 491 461,00	₡2 379 831 743,08	93,5%
2- Materiales	₡6 140 000,00	₡7 545 000,00	₡6 635 762,72	87,9%
5- Bienes Duraderos	₡124 719 693,00	₡853 209 086,00	₡633 954 564,81	<b>74,3%</b>

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.

La Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación (GTIC), presenta el menor porcentaje de ejecución presupuestaria en la partida de Bienes Duraderos ya que de un porcentaje superior o igual al 85%, obtiene un 74,3%. Las situaciones más relevantes que afectaron dicha partida se resumen en la siguiente tabla:

#### Tabla 1

Costa Rica, INA: Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación. Principales subpartidas justificadas por las unidades. Año 2023

Número y nombre de la Subpartida	Causas de la baja ejecución
<b>BIENES DURADEROS</b>	
<b>150105 Equipo de Cómputo</b>	Queda pendiente la solicitud de compra de 10 microcomputadoras portátiles similar a Pentium Core i.7 novena generación. (Solicitud de Compra Numero 361592)



Número y nombre de la Subpartida	Causas de la baja ejecución
<p><b>159903</b> <b>Bienes Intangibles</b></p>	<p>Se declara desierta Contratación de servicios de desarrollo de software en microsoft.net 2022LN-000003-0002100001 para los sistemas de información del INA, según demanda por cuantía inestimable.</p> <p>Según informe de la auditoría interna (AI-ASE-02-2023) y el acuerdo de Junta Directiva (JD-AC-57-2023), existen debilidades en etapas de la contratación. Compromiso directo: 01-B29-23, por ¢224. 752. 407,00.</p> <p>Por otra parte, se reporta un sobrante debido a que el precio de las licencias de Adobe Creative Cloud Y Adobe Captivate fue menor al presupuestado. Según tipo de cambio del dólar y en parte por diferencial cambiario ya que el precio del dólar se mantuvo relativamente bajo en el año 2023</p>

## VII. Conclusiones

La GTIC, en el año 2023 concentró su trabajo en la ejecución de 16 indicadores, el 93,7% de estos se cumplieron (15) y 1 que representan el 6,3% fue parcialmente cumplido.

Por consiguiente, en términos generales se indican los aspectos que afectaron el cumplimiento óptimo de los siguientes indicadores:

La Unidad coordinadora ejecutó 2 de los 3 proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación que tenían planificados (, logrando cumplir la meta parcialmente con un 66,6%. Sin embargo, la meta se logró mantener durante el año, ya que pueden crearse, o eliminarse proyectos, así como sufrir atrasos en su desarrollo por acciones no controlables por la GTIC.

Dadas las circunstancias del indicador, se ajustó la ficha técnica, indicando en la definición conceptual de este, que los proyectos a considerar son aquellos que tienen condición de ser viables para su realización.

En términos generales, con relación a la ejecución presupuestaria de la GTIC, logró ejecutar 91,1%, la cual puede catalogarse como satisfactoria ya que la institucional fue de un 88,5%.

## VIII. Recomendaciones

Establecer actividades de seguimiento que permitan un mejor cumplimiento del indicador "Porcentaje de ejecución de los proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación."

**Responsables:** Unidad Coordinadora GTIC

**Plazo:** I Semestre 2024