



Unidad de Planificación y Evaluación
Proceso de Evaluación y Estadísticas

**Evaluación al
Plan Operativo Institucional Anual
Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación
I Semestre
2023**

Elaborado por:

María Hernández Carballo

Armando Paniagua Ruíz

Julio, 2023

Contenido

I.	Presentación	1
II.	Objetivos	3
III.	Marco Metodológico	4
IV.	Análisis de Resultados de Ejecución Programática	9
V.	Detalle de Resultados por Unidad	10
	a) Unidad Coordinadora de la Gestión	10
	b) Unidad Servicios de Informática y Telemática	17
	c) Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos	23
	d) Oficina Administración de Proyectos	26
	e) Unidad de Servicios Virtuales	29
VI.	Ejecución presupuestaria de las unidades adscritas a la Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación	45
VII.	Conclusiones	52
VIII.	Recomendaciones	55

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 Tecnologías de la 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 la Información y Comunicación, 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 presupuestaria¹.

¹ Se presenta la ejecución presupuestaria, según estructura con la cual trabaja el Sistema de Información Financiera, la cual es agregada a nivel de la clasificación "meta presupuestaria" y no por indicador.

III. Marco Metodológico

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

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

a. Población de Estudio

La población objeto de estudio la constituyen las unidades adscritas a la Gestión de Tecnologías de la 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 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 Tecnologías de la Información y Comunicación. Plan Operativo Institucional Anual. Cronograma de reuniones. Evaluación I Semestre 2023

Día	Hora	Unidad
20/06/2023	1 p.m.	Soporte a Servicios tecnológicos (USST)
20/06/2023	8 a.m.	Oficina Administración de Proyectos TIC (OAP)
21/06/2023	8 a.m.	Servicios Virtuales (USEVI)
22/06/2023	8 a.m.	Informática y Telemática (USIT)
26/06/2023	8 a.m.	Coordinadora Gestión Tecnologías de Información y Comunicación (UCGTIC)

g. Procesamiento de datos y elaboración del informe

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

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.

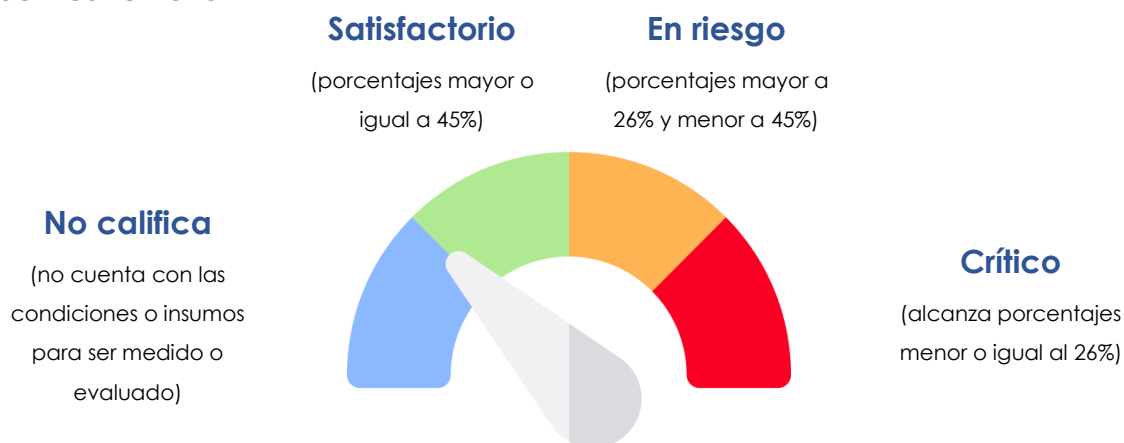
Los aspectos por considerar para clasificarla son:

- **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 el 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 Tecnologías de la Información y Comunicación tiene en el POIA 2023 un total de 16 indicadores, con sus respectivas metas, de los cuales todos fueron evaluados durante este primer semestre, mostrando la siguiente condición:

Cumplidas	En Proceso	Pendientes
• 0 0,0%	• 15 93,8%	• 1 6,2%

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

Cuadro 1.

Costa Rica, INA. Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación. Indicadores POIA por situación, según unidad. I Semestre 2023

Unidad	Total	Satisfactorio	En Riesgo	Crítico	No califica
TOTAL	16	12	1	3	0
Coordinadora de GTIC	3	2	-	1	-
Servicio de Informática y Telemática	2	1	1	-	-
Soporte a Servicios Tecnológicos	3	2	-	1	-
Oficina Administración de Proyectos	1	1	-	-	-
Servicios Virtuales	7	6	-	1	-

El estado de los indicadores demuestra que existe un 18,8% de indicadores que se encuentran en estado crítico para ser cumplidos, mientras que un 6,2% se encuentra en estado de riesgo de cumplimiento, y un 75,0%, se encuentra en estado satisfactorio.

V. Detalle de Resultados por Unidad

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

a) Unidad Coordinadora de la Gestión

La Unidad Coordinadora cuenta con 3 indicadores, de los cuales uno tiene el estado de satisfactorio, uno está en estado crítico y otro en estado no aplica, dado que los resultados se podrán obtener hasta que finalice el periodo.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
136	Porcentaje de ejecución de los proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación.	100,0%	66,8% (2 proyectos ejecutados/ 3 proyectos planificados)	66,8%	Satisfactorio

Para el primer semestre se ejecutaron 2 proyectos de 3 planificados, logrando un avance del 66,8%. Cabe mencionar, que este indicador responde al Plan Estratégico Institucional (PEI), y no tendrá datos fijos en el SEMS, si no que los mismos se establecerán cada vez que se abra el sistema para cada período de seguimiento, así mismo, durante el año pueden crearse o eliminarse proyectos o sufrir atrasos en su desarrollo por acciones no controlables por parte de la GTIC.

Para el cumplimiento de este indicador, solo se contabilizarán los proyectos que sean viables para su realización, es decir refiere a proyectos concluidos que mantiene su prioridad, cumple con las diferentes etapas de desarrollo, indicadas en la metodología de proyectos, dispone de los recursos necesarios, presupuestarios, acompañamiento de la parte usuaria y definición de los requerimientos funcionales y operativos de este.

Es importante mencionar, que la GTIC interviene de manera transversal, tanto en los proyectos como las acciones estratégicas en cumplimiento de la directriz de Junta Directiva JD-AC-50-2023 del 27 de febrero de 2023, donde se aprobó el Portafolio de Proyectos y Acciones Estratégicas 2023-2026, por lo que los proyectos registrados en el SEMS deben responder a dicha estrategia. Mediante oficio GG-678-2023 dirigido al señor Gilbert González Torres, se asigna a la GTIC la acción estratégica "Tecnología para cumplir la estrategia institucional", en donde se indica que la Subgerencia Técnica le dará el seguimiento respectivo; para ello la Gestión debe asignar a una persona como enlace, entregar un cronograma de trabajo elaborado en Microsoft Project, el cual será el cronograma oficial para dar el seguimiento a la estrategia asignada. Por otra parte, la GTIC mediante el oficio GTIC-102-2023 realiza la consulta respecto a que si se mantiene la directriz de que los proyectos a considerar sean definidos como prioritarios por la Administración Superior o si son los que estén alineados al Portafolio de Proyectos y la acción estratégica asignada; con el fin de tener claridad y plantear los cambios respectivos en la ficha técnica del indicador.

Para la presente evaluación, los datos de los proyectos se encuentran actualizados al 20 de junio 2023.

Como factores de éxito, para el avance de la meta de este indicador se pueden mencionar:

- La aplicación de la Metodología de Administración de Proyectos de TI, relacionada y en función con el PMI (Project Management Institute), la cual provee las herramientas y controles necesarios para el seguimiento y contribuye al logro de los objetivos y metas institucionales.
- La aplicación del instrumento (PMBOK).
- Se cuenta con el recurso humano requerido para el desarrollo de los proyectos.
- Se cuenta con contenido presupuestario.

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

A continuación, se presentan los dos productos finalizados y que trascendieron del año anterior al presente periodo, de los tres que están planificados hasta el momento:

✓ **Mantenimiento al Sistema Financiero Contable**

El objetivo del proyecto refiere a brindar el mantenimiento al Sistema de Información financiera (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. Adicionalmente, poder contar con las normas internacionales contables del Sector Público (NICSP) y cumplir con el decreto N° 34918-H.

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 y con un avance del 100% (expediente OAP-URF-01-2017).

Es necesario indicar que, para este proyecto en el año 2022, se consideró oportuno ampliar el plazo de entrega, dada la importancia de análisis y verificación de datos al momento de vincular todos los módulos (Presupuesto, Tesorería, Contabilidad y Plan Presupuesto).

✓ **Plataforma Web Inocuidad**

El alcance del proyecto es 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.

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

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

Su desarrollo va en tiempo, 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%, no presenta actividades con atraso por parte del contratista (expediente OAP-NSIA-02-2020).

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

Es importante indicar que, en desarrollo, se encuentra el proyecto **“Automatización de inventarios por medio de RFID y código de barras”**, ubicado en el expediente de proyectos OAP-UCI-02-2021. El objetivo de este refiere a 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 la contratación administrativa.

Con respecto al avance del proyecto es de un 91%; la versión de cronograma vigente se encuentra retrasado, debido a que la empresa contratista, contrató nuevos técnicos debido a que los anteriores renunciaron, por lo que la persona líder y los nuevos técnicos ha estado aplicando pruebas al módulo de trace-id e identificando ajustes al mismo. Sin embargo, ya se tienen identificado las nuevas tareas y cambios a aplicar en el control de cambios para actualizar el cronograma del proyecto.

Es importante indicar que con el seguimiento desde la OAP y el apego a los procedimientos y Metodologías que rige a la GTIC; aunado a la buena administración; y no teniendo factores externos que dificulten la ejecución de estos, sí se podrán cumplir en su totalidad aquellos proyectos que por fecha de fin se tienen estimados este año.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
227	Porcentaje de la ejecución presupuestaria de la Unidad Coordinadora de la GTIC y las unidades adscritas.	100,0%	25,1% (1.737.833.192 ejecutado/ 6.924.360.853 planificado)	25,1%	Crítico

Para el 31 de mayo del 2023, la ejecución presupuestaria de la Gestión es baja, solo alcanza un 25,1% de avance; sin embargo, indican que se realizaron las ejecuciones correspondientes en todas las partidas para este periodo. Cabe mencionar, que se encuentran pendientes de ejecutar, los pagos de algunos contratos que se van cancelando de manera mensual, igualmente, existen pagos anuales que se cancelan en el último trimestre del año, así como, la aplicación total de la partida de salarios. Por otra parte, se debe contemplar el diferencial cambiario por el tipo de cambio del dólar, en la actualidad y que va cambiando a lo largo del año.

Para el indicador en mención, la Unidad Coordinadora no indicó factores de éxito.

Como medidas correctivas establecen las siguientes:

Factor	Causas	Medidas correctivas
Se declara desierta la licitación pública 2022LN-000003-0002100001 contratación de servicios de desarrollo de software en microsoft.net para los sistemas de información del INA, según demanda por cuantía inestimable.	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.	Analizar el informe enviado por la auditoría interna y el acuerdo de Junta Directiva JD-AC-57-2023 y valorar si es necesario tramitar un nuevo proceso de compra, subsanando las observaciones brindadas por la auditoría interna y la comisión de licitaciones.
Subejecución presupuestaria, dado que muchas de las partidas se ejecutan a final del período en su totalidad.	Factores externos (atrasos ruta crítica) influyen en el proceso de compra. Empresas no facturan mensualmente (lo realizan por periodos más amplios que van de tres a seis meses).	Agilizar trámites administrativos (UCI-PA), agilización del proceso de facturación mensualmente por parte de los proveedores, agilización de tramitación de pagos.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
228	Porcentaje de metas cumplidas de los indicadores del POIA de las unidades adscritas a la GTIC.	100,0%	53,3%	53,3%	Satisfactorio

El cumplimiento de las metas de los indicadores de las unidades adscritas a la GTIC se verá reflejado hasta el final del periodo, dado que responden a una demanda y atención constante de los servicios que brindan estas.

Sin embargo, la Unidad Coordinadora reporta en el SEMS 8 metas con avance del total de 15 programadas, por lo tanto, se obtiene un 53.3% de avance satisfactorio.

Como factores de éxito indican que, a nivel de la Oficina de Administración de proyectos, se cuenta con un cumplimiento del 100% dado que brindan seguimiento a 6 proyectos que están en ejecución. En cuanto a la Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos, a la fecha no ha generado informes de seguimiento de los lineamientos de TIC, de los laboratorios de la red docente, se tiene programada su ejecución para el segundo semestre del año. En cuanto a los otros dos indicadores, su avance es satisfactorio a la fecha. En lo que resta a los indicadores de USEVI y USIT, estos corresponden a solicitudes, estudios o servicios, los cuales se atienden según su ingreso y prioridad y se mantienen en proceso de ejecución, de manera mensual para su respectivo cumplimiento en lo que resta del año.

b) Unidad Servicios de Informática y Telemática

La Unidad cuenta con 2 indicadores, los cuales tienen una condición de proceso, uno en estado satisfactorio y otro en estado de riesgo. Sin embargo, al ser indicadores cuya meta está programada para el segundo semestre existe una alta probabilidad de cumplimiento.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
139	Porcentaje de casos atendidos para la agilización de procesos.	95,0%	49,8% (301 casos atendidos/ 604 programados)	52,0%	Satisfactorio

El avance de cumplimiento de la meta anual es satisfactorio, ya que de los 604 casos ingresados se atendieron 301, para un 52,0%; según se detalla a continuación: 31 casos atendidos del proceso de infraestructura tecnológica, 172 casos atendidos del proceso de sistemas institucionales y 98 casos atendidos del área de seguridad TI. Los mismos, se encuentran en el Informe de casos asignados a la USIT con corte a mayo del 2023.

La Unidad indica, que se continua con el seguimiento de los casos asignados por área y/o proceso (seguridad, proceso de operación de servicios, proceso de infraestructura tecnológica y proceso de administración de sistema institucionales), por evento (cambio, incidente y llamadas de servicio), estados de los casos (en proceso, registrado, atendido o asignado, atendiendo respuesta a situación especial, atendiendo otras solicitudes, solucionado y/o cerrado), estados de incidentes, entre otros.

Se brinda seguimiento del total de los casos ingresados (relacionados con TIC), se analiza, asignan los casos (se define si se rechaza o anula en caso de que no aplique la solicitud), dependiendo de la complejidad del requerimiento se atienden los mismo y otros se inicia el proceso de atención, quedando en estado en proceso. Asimismo, es importante considerar que se está trabajando en solicitudes de mayor complejidad (proyectos de desarrollo de sistemas a nivel institucional y/o servicio de mantenimiento de sistemas de información), los cuales pueden requerir más tiempo para ser implementados en su totalidad, estos son los casos que se consideran en estado en proceso. En los casos del proceso de administración y desarrollo de sistemas institucionales (PADSI), según consta en el procedimiento interno de calidad P USIT PADSI 02, las prioridades de atención son definidas por la unidad organizativa a cargo del sistema de información.

El avance de la meta del indicador está asociado principalmente a factores como:

- ✓ Seguimiento a los casos mediante la trazabilidad de las solicitudes de las personas usuarias, permitiendo una coordinación directa y constante entre los administradores de sistemas (ASI) y el personal del proceso de administración y desarrollo de sistemas (PADSI).
- ✓ Los casos de mayor complejidad, entiéndase desarrollo y/o mantenimiento de sistemas, se les brinda un proceso de seguimiento de avance (considerando recurso institucional y servicios de contratación).
- ✓ Coordinación más eficaz entre el usuario, administrador y personal del proceso administrativo / desarrollo de sistemas; lo cual se refleja en una atención exitosa de las necesidades de los usuarios en los sistemas de información.

Como medidas correctivas establecen las siguientes:

Factor	Causas	Medidas correctivas
<p>Se declara desierta la licitación pública 2022LN-000003-0002100001 contratación de servicios de desarrollo de software en microsoft.net 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.</p>	<p>Analizar el informe enviado por la auditoría interna y el acuerdo de Junta Directiva JD-AC-57-2023 y valorar si es necesario tramitar un nuevo proceso de compra, subsanando las observaciones brindadas por la auditoría interna y la comisión de licitaciones.</p>
<p>El informe de casos asignados a la USIT se genera de forma manual.</p>	<p>Desde la actualización de la herramienta del Service Desk en el mes de setiembre del 2018 no se puede generar el informe (script / de forma automática).</p>	<p>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).</p>

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
140	Cantidad de horas disponibles de los servicios de TIC, responsabilidad de la USIT.	8.208 horas	3.419 horas	41,6%	En riesgo

La presente evaluación se realiza con corte al 31 de mayo, lo cual corresponde al mes No. 5, este indicador tiene un cumplimiento anual, por lo que está presentando un avance de cumplimiento que corresponde a 41,6% (3.419 horas de servicio), así como, de los diferentes contratos que están interrelacionados con el cumplimiento del indicador, según se detalla a continuación:

- Se tramita la contratación 2023PE-000001-0002100001 contrato por urgencia de enlaces de datos punto a punto e internet, la cual inició el 1 de marzo del 2023 y tiene una vigencia inclusive de un año; a fin de brindar la continuidad de servicios a nivel institucional.
- Con el objetivo de mantener la continuidad de servicios para siguiente año se inició la contratación 2023LY-000002-000210000 servicio integral llave en mano de comunicación dedicada de datos punto a punto e internet para el INA, por demanda cuantía inestimada. La cual se encuentra actualmente en proceso de estudio técnico por parte de los compañeros del Proceso de Infraestructura Tecnológica y la Unidad de Servicios de Soporte Tecnológico.
- El 25 de mayo del presente, se dio la adjudicación en firme de la licitación abreviada 2022LA-000025-0002100001 servicios de arrendamiento de un espacio físico para la infraestructura para el centro de datos principal del INA. Actualmente los compañeros de la Asesoría Legal están trabajando en la elaboración del contrato de esta. Una vez se finiquite este proceso de procederá a establecer la fecha de inicio de la contratación; esto con el objetivo de brindar la

continuidad con un sitio alternativo a los servicios de TIC que se brindan a nivel institucional, tales como: correo electrónico, intranet, internet, acceso al Centro de Formación Virtual, que son parte de las herramientas de capacitación y formación profesional, que es la razón de ser de la institución.

Como se mencionó anteriormente, se han ejecutado 3.419 horas, utilizadas para atender los ocho servicios prioritarios:

- ✓ Administración de usuarios Windows
- ✓ Correo electrónico institucional.
- ✓ Acceso a intranet y servicios complementarios.
- ✓ Conectividad de red.
- ✓ Red inalámbrica Wi Fi.
- ✓ Administración de sitios web.
- ✓ Office 365.
- ✓ Administración de la plataforma antivirus.

Como factores de éxito que favorecen el avance de la meta, se pueden mencionar:

- ✓ Mejora considerable la disponibilidad de la plataforma tecnológica (sistemas de información, internet, correo electrónico entre otros), con respecto al año pasado.
- ✓ Seguimiento y coordinación constante con los diferentes contratistas según se requiera (mediante los administradores de contratos y/o encargado de proceso / jefatura de la USIT.

Como logros se menciona que hay una mayor disponibilidad de los servicios de TIC en las personas usuarias, lo cual se refleja en menos caídas perceptibles de los servicios o reducción del tiempo fuera de servicio; se cuenta con una plataforma de TIC robusta, segura y confiable para las personas usuarias de los diferentes servicios institucionales, así como, una comunicación efectiva con las diferentes dependencias de la institución, lo cual se refleja en un mejor servicio y desarrollo de las funciones en pro de la institución.

Como medidas correctivas establecen las siguientes:

Factor	Causas	Medidas correctivas
Subejecución presupuestaria.	Atrasos en la ruta crítica de los procesos de compra de la USIT; lo cual influyen en el proceso de compra. Empresas no facturan mensualmente (lo realizan por periodos más amplios que van de tres a seis meses).	<p>Agilizar trámites administrativos (UCI-PA); mediante seguimiento constante en las diferentes etapas del proceso de compra.</p> <p>Agilización del proceso de facturación mensualmente por parte de los proveedores; seguimiento por parte de los administradores de los contratos a fin de llevar el proceso de facturación al día, así como, gestionar el pago con la jefatura de la USIT a la mayor brevedad posible, una vez recibido el servicio a satisfacción.</p> <p>La mayoría de los contratos de la USIT se encuentran en dólares y la fluctuación en el tipo de cambio de esta divisa, se ve reflejado en la ejecución presupuestaria; por lo que se está llevando un control de la ejecución de los contratos, con respecto al tipo de cambio; a fin de redireccionar remanentes presupuestarios o solicitar contenido presupuestario.</p>

c) Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos

La Unidad cuenta con 3 indicadores de los cuales 2 tienen un estado de satisfactorio y uno en estado crítico. Las metas son establecidas para completarlas según demanda, o adicionando contenido, durante el segundo semestre esperando que continúen de la misma manera, y así obtener su cumplimiento anual.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
141	Cantidad de informes de seguimiento de cumplimiento de los lineamientos TI en los laboratorios de la red docente.	4	0	0,0%	Crítico

La Unidad en el primer semestre no reporta informes de seguimiento, a pesar de que tenían planificados dos para este periodo. Se menciona que se atenderán en el segundo semestre del año; ya que se planea solicitar la información de los laboratorios a los ARIS y se programara visita para la supervisión del estado de estos, en los meses de julio, agosto, setiembre, octubre.

Como medidas correctivas establecen las siguientes:

Factor	Causas	Medidas correctivas
Apoyo a la USIT para tramitar las contrataciones de carácter urgente. (Microsoft punto net, enlaces punto a punto y sitio alterno)	La jefatura de la GTIC solicita el apoyo del personal del área de adquisiciones de la USST en las contrataciones.	Realización de las giras en el segundo semestre
Reincorporación de la Jefatura de la Unidad a finales del mes de abril.	Transferencia de conocimiento por la reincorporación de la jefatura.	Reprogramación de las giras y atención de las unidades regionales.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
142	Porcentaje de estudios técnicos para la adquisición de recursos tecnológicos actualizados realizados.	100,0%	100,0 % (2 estudios técnicos realizados/2 estudios técnicos solicitados)	100,0%	Satisfactorio

De enero a mayo la Unidad realizó dos contrataciones de tipo tecnológico, de las dos solicitudes que se tenían para atender, por lo tanto, el avance es satisfactorio. Lo anterior, consta en los oficios USST-ADQ-61-2023 y USST-ADQ-114-2023 ubicados en el Sistema de Correspondencia (SCC) y en el expediente del SICOP.

Estas contrataciones, dependen de las solicitudes de las unidades institucionales y de la Unidad de Compras. Además, la institución está en el proceso de 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 al estudio técnico a la licitación abreviada 2022LA-000025-0002100001 que corresponde a la contratación del servicio de arrendamiento de un espacio físico para la infraestructura para el centro de datos y el estudio técnico realizado a la licitación reducida 2023LD-000030- 0002100001 correspondiente al Programa Adobe Creative Cloud por usuario y por máquina.

Como factor de éxito señalaron que cuentan con personal altamente capacitado para atender los temas de contratación administrativa, así mismo, indican lograr la compra de licencias de Adobe Creative para uso administrativo y docente, y el contar con la infraestructura para el Centro de Datos de la institución.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
143	Porcentaje de solicitudes de servicios atendidas en la Sede Central.	100,0%	100,0 % (782 solicitudes de servicios atendidas /782 solicitudes de servicios recibidas)	100,0%	Satisfactorio

Las solicitudes de servicios realizadas por la mesa de ayuda y que fueron atendidas de enero a mayo son un total de 782 casos de los 782 recibidas, por lo tanto, el avance se considera satisfactorio. Se detallan a continuación 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)

La evidencia corresponde al Informe de Gestión, el contador por categoría de casos cerrados-USST-2023 ubicados en el Sistema de Correspondencia (SCC) y en la herramienta mesa de ayuda (Aranda).

Como Factores de éxito, se indica, que se cuenta con personal calificado para la atención de incidentes en los equipos de cómputo y que cada caso se registrada en la mesa de ayuda, bajo los lineamientos establecidos por la USST. Por otra parte, indica como logros la atención y solución de los incidentes en los tiempos requeridos, para que las personas funcionarias puedan continuar con sus funciones.

Es importante indicar que la unidad atendió casos de urgencia que no fueron registrados en la mesa de ayuda, por lo cual, no se lograron contabilizar dichos incidentes.

d) Oficina Administración de Proyectos

La Unidad cuenta con 1 indicador el cual se encuentra en estado satisfactorio, lo que significa que existe una alta probabilidad de cumplimiento anual.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
137	Porcentaje de proyectos en ejecución con seguimiento conforme a planes de proyectos aprobados.	100,0%	100,0% (6 proyectos en ejecución con seguimiento/6 proyectos en ejecución)	100,0%	Satisfactorio

Para el primer semestre se reportan 6 proyectos aprobados con seguimiento, según la metodología de administración de proyectos de la OAP, de los 6 proyectos que se tenían planificados, para un avance del 100,0%. Es importante indicar que la meta de este indicador es por demanda, por lo que esta cantidad podría variar para el segundo semestre.

A continuación, se detallan los productos, que corresponden a los 6 proyectos reportados:

- ✓ **Mantenimiento de Sistema Información Financiera**, cuyo 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).

- ✓ **Sistema Nacional de Empleo 2.0**, con el fin de 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 – SNE).

- ✓ **Plataforma web inocuidad alimentaria**, cuyo objetivo es 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).

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

- ✓ **Interfases SIF**, tiene como objetivo, 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).

- ✓ **Ventanilla Única**, cuyo objetivo consiste en 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).

Dentro de los factores de éxito señalan:

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

- Se cuenta con recurso humano capacitado en gestión de proyectos TIC.
- Se cuenta con un proceso bien definido, para la gestión de cambios y gestión de riesgos.
- Comunicación efectiva y constante con los equipos de proyecto.
- Proceso proactivo en la gestión del proyecto.
- Compromiso de las personas involucradas en el logro de los objetivos y entregables.
- Participación de las personas con los roles de cliente y patrocinador.

Como medidas correctivas establecen las siguientes:

Factor	Causas	Medidas correctivas
Atrasos en la ejecución de las tareas de los cronogramas de los proyectos.	-Cargas de trabajo de las personas líderes de proyectos. -No se respeta el tiempo asignado para atender las tareas y funciones de las personas involucradas en el proyecto.	Concientizar a las personas involucradas en los proyectos sobre la importancia de cumplir las tareas a tiempo, mediante inducciones y acompañamientos.
Reducción de presupuesto asignado para el desarrollo de los proyectos TIC.	-Aplicación de la regla fiscal sobre los presupuestos de la GTIC. -Finalización de contratos de horas por demanda, por la no adjudicación del pliego de condiciones.	-Reprogramación de tareas en proyectos en ejecución. -Priorización de iniciativas según los recursos y presupuesto disponible.

e) Unidad de Servicios Virtuales

La Unidad cuenta con 7 indicadores de los cuales 6 se encuentran en estado satisfactorio y uno es estado crítico, sin embargo, existe una alta probabilidad de cumplimiento anual.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	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% (15 servicios realizados/15 solicitudes de servicios recibidas)	100,0%	Satisfactorio

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

Al 31 de mayo 2023, se han atendido el 100,0% de las solicitudes recibidas; con estas 15 solicitudes, y se han capacitado 54 docentes. Como evidencias de la información suministrada en el momento de la evaluación, están los oficios: USEVI-PTOSV-26-2023, USEVI-66-2023 y el informe mensual de actividades de USEVI al 31 de mayo.

Los factores de éxito mencionados se detallan a continuación:

- ✓ Se trabaja en forma conjunta con el Proceso de Desarrollo de Recursos Humanos para la coordinación de servicios de capacitación originados y ejecutados en la USEVI como capacitaciones internas tanto para personal administrativos como docente.
- ✓ Se realizan revisiones y mejoras constantes a los programas nativos de la USEVI.
- ✓ Se continúa 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.
- ✓ Con el incremento de las actividades teletrabajables la unidad se adapta eficientemente a brindar una atención virtual.
- ✓ El equipo de trabajo cuenta con capacitación profesional apropiada, incluso personas funcionarias han cursado capacitaciones externas.
- ✓ Se cuenta con conocimiento técnico de las capacitaciones.

Dentro de los logros en la población atendida se mencionan:

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

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	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% (29 servicios realizados/29 solicitudes de servicios recibidas)	100,0%	Satisfactorio

El indicador está enfocado en el personal administrativo institucional. Se refiere a brindar servicios de formación y capacitación a las personas en metodologías virtuales, mediante el uso de herramientas o servicios TIC para la atención oportuna de las demandas de capacitación. La información POIA brindada es actualizada al 31 de mayo.

Se han atendido 29 solicitudes de capacitación para personal administrativo, con las cuales se formaron o capacitaron un total de 1.564 personas administrativas con servicios en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos. Se debe tomar en cuenta que en la inscripción del curso de ética dirigido a la población INA se recibieron aproximadamente 850 personas funcionarias. Esta información es respaldada con los oficios USEVI-PTOSV-26-2023 y USEVI-66-2023 e Informe mensual de actividades de USEVI al 31 de mayo.

Los factores de éxito son los siguientes:

- ✓ El equipo de trabajo cuenta con capacitación profesional apropiada, incluso personas funcionarias han cursado capacitaciones externas.
- ✓ Se cuenta con conociendo técnico de las capacitaciones.
- ✓ Comunicación constante con los núcleos y demás actores a lo interno de la USEVI, así como, a los externos para cumplir con el 100% de los cursos y guías digitales propuestos.
- ✓ Los equipos de trabajo coordinados desde la jefatura de la unidad y el proceso mediante una planeación con las solicitudes de los núcleos y algunos otros actores como personal técnico.
- ✓ Se cuenta equipos de trabajo multidisciplinarios conformados por diseñadores instruccionales que trabajan en conjunto con diseñadores gráficos, editores de audio y video, diseñadores web.
- ✓ Los procesos de flujo de trabajo del proceso involucrado permiten realizar oportunidades de mejora durante el proceso de forma expedita.
- ✓ Se cuenta con cronogramas de trabajo, y se tienen relaciones 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 en la población atendida, se menciona el trabajo continuo y comprometido con el fortalecimiento de habilidades del personal administrativo con conocimientos en herramientas tecnológicas educativas para modalidad virtual y desempeño de labores en la presencial oficina y en labores de teletrabajo.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
146	Porcentaje de SCFP convertidos a las modalidades no presencial y mixta.	100,0%	50,0% (12 SCFP convertidos /24 programados)	50,0%	Satisfactorio

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

Para el periodo 2023 se están desarrollando 24 proyectos virtuales, y al mes de junio 2023 se han entregado 12 cursos virtuales con un 50,0% de avance.

Los 12 SCFP entregados son los siguientes:

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. Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control de Servicios de Alimentación (IAEA190206).
6. Principios Tecnológicos Aplicados en Harinas Alternativas (IAEA190337).
7. Técnicas de Automasaje Relajante para el Cuidado y Bienestar Personal (SCSB190038).
8. Dibujo Artístico con Dispositivos Digitales (SCCU190019).
9. El Uso Sostenible de la Energía y el Desarrollo Económico en CR (ELEC1901410).
10. Construcción y Mantenimiento de Aplicaciones para Internet según Estándares Internacionales (IGMD1900411).
11. Diseño y Desarrollo de Interfaces según Estándares Internacionales (IGMD1900312).
12. Fundamentos de Bases de Datos (CSTI19017).

Las evidencias que respaldan la información anterior se ubican en los oficios PIDTE-29-2023, USEVI-ASEC-11-2023, USEVI-66-2023, los cuales se encuentran en el 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 "Máster" (cursos madre) de cada uno de los cursos entregados y las unidades regionales pueden programarlos para ejecución.

Como factores de éxito se destacan los siguientes:

- ✓ Los cursos creados se trabajan con las diferentes metodologías de diseño de SCFP que establece el nuevo modelo curricular.
- ✓ 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 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 cuenta con cronogramas de trabajo, y se tienen relaciones 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 están:

- ✓ 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	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
147	Porcentaje de diseños gráficos, multimedia y desarrollo web y otros recursos tecnológicos realizados.	100,0%	78,8% (26 diseños realizados /33 diseños solicitados)	78,8%	Satisfactorio

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.

Los productos realizados al 31 de mayo del presente son 26 y se desglosan de la siguiente forma:

- ✓ **Actualización de SCFP (2 cursos)** (USEVI-ASEC-11-2023)
 1. Registro Sanitario de Productos ante el Ministerio de Salud.
 2. Formación Dual para la Docencia.

✓ **Material de apoyo (20)** (USEVI-ASEC-11-2023)

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.

✓ **Aulas Estratégicas Didácticas para el Aprendizaje (1)** (USEVI-79-2023)

1. Prueba diagnóstica de ubicación del dominio inglés.

✓ **Aulas Acreditadas (3)** (USEVI-ASEC-11-2023)

1. Programas Guiado de turismo de aventura en circuitos de cables y cuerdas y Guiado de turismo de aventura en rafting y afines.
2. Inglés avanzado.
3. Manipulación de alimentos.

Como factores de éxito la Unidad menciona:

- ✓ 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.

Así mismo, dentro de los logros la Unidad indica, que se brindan 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 y último semestre.

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	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
148	Porcentaje de producción de recursos audiovisuales para SCFP y de apoyo en otros servicios tecnológicos.	100,0%	24,2% (22 recursos audiovisuales realizados /91 solicitados)	24,2%	Critico

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 la creación de recursos de audiovisuales; preproducción, producción y postproducción, las etapas que requieren mayor trabajo por parte de las personas técnicas de USEVI y del núcleo son preproducción y producción. Actualmente, la mayoría de los recursos planificados se encuentran a un 50,0% de avance, por ello no se establecen medidas correctivas. Al igual que la información brindada en los anteriores indicadores de POIA, esta es actualizada al 31 de mayo, ya que la evaluación se realiza el 21 de junio 2023.

Se han atendido 22 solicitudes de creación de productos relacionados con recursos audio visuales para distintos SCFP y de apoyo en otros servicios, de los 91 planificados. Se detallan a continuación.

1. Capsula INA, El Asesor ¿Cuáles son algunas recomendaciones para cuidar mi salud, en mi labor como asistente de pacientes?
2. Capsula INA, El Asesor ¿Qué pasos debo realizar, para que los y las turistas puedan hacer reservas desde el extranjero?
3. ¿Cómo puedo crear vídeos de calidad, que sean beneficiosos para mi emprendimiento y para publicar en mis redes sociales?
4. Microprograma Mundo 4.0 Smart Building
5. Microprograma Mundo 4.0 Parque TIC en CR (Procomer)
6. Microprograma Mundo 4.0 Costa Rica frente a la inteligencia Artificial
7. Microprograma Mundo 4.0 Inteligencia Artificial
8. Microprograma Mundo 4.0 Tecnologías Web World Skills
9. Microprograma Mundo 4.0 Tecnologías en la Industria Gráfica
10. Microprograma Mundo 4.0 La economía del hidrógeno
11. Microprograma Mundo 4.0 Animación Digital
12. Subtitulación de Audiovisual Recurso didáctico no 11: Uso y manejo de extintores portátiles
13. Actualización de los vídeos del Ministerio de Salud
14. Ingreso al Centro Virtual con correo educativo INA
15. Hablemos sobre Unidades de Empleo
16. ¿Qué son las harinas alternativas?
17. ¿Qué debo hacer si escriben mensajes negativos de mi emprendimiento en redes sociales? Parte 1
18. ¿Qué debo hacer si escriben mensajes negativos de mi emprendimiento en redes sociales? Parte 2

19. ¿Cuál es la importancia de hacer inventarios para mi emprendimiento? Parte 1
20. ¿Cuál es la importancia de hacer inventarios para mi emprendimiento? Parte 2
21. ¿Cómo puedo crear vídeos de calidad, que sean beneficiosos para mi emprendimiento?
22. Conversión de grabaciones de Teams a formato de vídeos MP4

Las evidencias corresponden a lo que se detalla en los oficios USEVI-APITA-6-2023, USEVI-66-2023, ubicados en el Sistema de Correspondencia (SCC). Así mismo, en el informe mensual de actividades de USEVI al 31 de mayo y en el archivo en nube One Drive / Google Drive de seguimiento de los productos.

Es importante indicar que los recursos audiovisuales se pueden visualizar en el enlace siguiente:

<https://www.ina.ac.cr/multimedia/sitepages/audiovisuales.aspx>

Algunos de los factores de éxito que mencionaron son los siguientes

- ✓ Se continúa con las líneas de trabajo impulsando microprogramas para sectores empresariales como pymes (INA el asesor), y también el programa mundo 4.0.
- ✓ La subárea: "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.

- ✓ Ha ingresado equipo audiovisual teniendo una mejoría en la calidad de los productos.
- ✓ Optima 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.

Dentro de los logros que menciona la Unidad están:

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

La Unidad no indica medidas correctivas para este semestre.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
150	Porcentaje de atención de solicitudes de soporte de las plataformas tecnológicas para SCFP.	100,0%	100,0% (2.663 solicitudes atendidas /2.663 solicitudes recibidas)	100,0%	Satisfactorio

El indicador se refiere a las solicitudes que requieren soporte a las plataformas tecnológicas para SCFP, mediante la atención a las solicitudes de los usuarios para mantener la continuidad del servicio.

Al mes de mayo del 2023, se atendieron 2.263 solicitudes de soporte, es decir el 100,0%. Estas solicitudes, provienen del Centro Virtual de Formación. La Unidad presenta como evidencias los oficios USEVI-PTOSV-26-2023, USEVI-66-2023, informe mensual de actividades de USEVI al 31 de mayo.

Algunos de los factores de éxito que mencionan son los siguientes:

- ✓ 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.
- ✓ Recepción de solicitudes de servicio: las solicitudes de soporte son administradas desde el sistema Service Desk por lo tanto la solicitud se dirige de forma automática a la persona indicada de atenderla. La solicitud tiene un límite de tiempo para ser atendida.
- ✓ Existe una persona dedicada a las solicitudes y una persona suplente en caso de no ser posible ser atendida.
- ✓ La jefatura realiza un seguimiento de las solicitudes pendientes vía sistema, de esta manera no quedan solicitudes sin atender.

El principal logro para la población es que las personas usuarias tanto internas como externas de las plataformas tecnológicas (estudiantado del Centro Virtual de Formación) tienen servicio de atención ante las solicitudes realizadas.

#	Indicador	Meta Anual	Avance semestral	Porcentaje avance	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% (96 solicitudes atendidas /96 solicitudes recibidas)	100,0%	Satisfactorio

El indicador se refiere al soporte del sitio web institucional, intranet y extranet y plataformas tecnológicas administradas por la USEVI mediante la atención de solicitudes de las personas usuarias internas o externas para mantener la continuidad del servicio, estas se atienden en el momento que se soliciten.

Al 31 de mayo 2023, se han atendido 96 solicitudes de atención de página web y plataformas de las 96 recibidas; lo que indica que la meta avanza satisfactoriamente, según se detalla en los oficios USEVI-PTOSV-26-2023, USEVI-66-2023 e Informe mensual de actividades de USEVI a mayo.

Es importante mencionar que el registro de casos queda almacenado en el Sistema Aranda.

Algunos de los factores de éxito que menciona las Unidad son los siguientes:

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

Además, se puede mencionar que la población usuaria interna y externa de la página web institucional, cuenta con servicio de atención de solicitudes efectiva, y pagina web institucional e intranet en óptimo funcionamiento para las personas usuarias

VI. Ejecución presupuestaria de las unidades adscritas a la Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación

Al primer semestre del año 2023 la ejecución presupuestaria de la Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación alcanzó un 30,94%, dicho porcentaje se ubica 12,90 puntos por debajo de la ejecución institucional que es de un 43,90%, 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 ^{1/}	Total Presupuesto ^{2/}	Girado acumulado	% de ejecución ^{3/}
TOTAL		6.924.360.853,00	6.324.360.853,00	1.957.025.588,25	30,94%
Coordinadora	2252	138.909.812,00	138.909.812,00	74.911.691,69	53,93%
Informática y Telemática	2253	5.565.794.915,00	4.965.794.915,00	1.298.941.980,27	26,16%
Soporte Servicios Tecnológicos	2254	287.634.742,00	287.634.742,00	133.522.370,27	46,42%
Oficina Administración de Proyectos	2255	80.053.422,00	80.053.422,00	40.460.352,54	50,54%
Servicios Virtuales	2256	292.690.004,00	292.690.004,00	101.432.115,04	34,66%
	1152	559.277.958,00	559.277.958,00	307.757.078,44	55,03%

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 Tecnologías de la Información y Comunicación (GTIC).

Se incluyen los registros de las justificaciones de las subpartidas, ingresadas en el SEMS por las unidades adscritas a la GTIC, con ejecución presupuestaria menor al 45,0% 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 el 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 Tecnologías de la Información y Comunicación
Principales subpartidas justificadas por las unidades

Unidad Coordinadora

Código y Nombre de la Subpartida	Causas de la baja ejecución
110307 Servicios de Tecnologías de la Información	Para este periodo se ha ejecutado el 4,5% en esta cuenta, cabe mencionar, que se han cancelado en esta cuenta, los pagos correspondientes a los certificados emitidos para los meses de enero y febrero por un monto de 585.219,76. Es importante mencionar, que para esta cuenta se presupuestó un monto según la demanda de firmas proyectadas, sin embargo, a la fecha, se refleja su baja ejecución, debido a que se han presentado problemas con la emisión de las facturas de los meses de marzo a mayo. Además, la cantidad de solicitudes es estimada, no se conoce con exactitud la cantidad por año, ya que hay factores que pueden incidir en un aumento o disminución de estas, entre los factores tenemos: nuevos ingresos, renuncias, despidos, jubilaciones y permisos de los colaboradores INA, esta información se respalda con el proceso licitatorio para renovación de certificados de firma digital.

Código y Nombre de la Subpartida	Causas de la baja ejecución
110406 Servicios generales	Para esta partida, se ha ejecutado un 41% del presupuesto asignado para las pruebas hidrostáticas de los extintores de CO2 y de agua pertenecientes a la gestión quedando un remanente el cual será utilizado en el segundo semestre del año, para la recarga de los extintores que así lo requieran.
110502 Viáticos dentro del país	Se tiene contemplada la ejecución para esta partida, en el segundo semestre de este año, ya que, por parte de la Unidad Coordinadora de la GTIC, están programadas la realización de varias giras tanto a nivel de Gestión, como en apoyo a la Administración Superior, con lo cual, se ejecutará la totalidad de lo presupuestado en dicha partida.
120104 Tintas, pinturas y diluyentes	Para esta partida se tiene contemplado, la ejecución total del presupuesto asignado con la compra de tóner que se requieren para las impresoras de la Unidad Coordinadora para lo cual se ejecutó el 32% del total presupuestado, no se adquirió más insumos dado que el movimiento será paulatino según la necesidad que se vaya teniendo en el transcurso del segundo semestre del año.
120304 Materiales y productos eléctricos, telefónicos y de cómputo	Se tiene contemplada la compra de unidades de discos de estado sólido para la Unidad Coordinadora para el segundo semestre del año con lo cual, se ejecutará, la totalidad de lo presupuestado en dicha partida.
150105 Equipo de cómputo	Para esta subpartida ya se ejecutó el 25% mediante la solicitud de compra número 361595 por un monto de 1.079.000, se adquirió una computadora portátil similar a Pentium Core i.7, falta el ingreso de otra computadora por un valor de 2.943.511 la cual se espera ingrese en este próximo semestre.

Unidad Informática y Telemática

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
110103 Alquiler de equipo de cómputo	<p>-El pago de la licitación pública 2021LN-000004-0002100001 se realiza hasta el mes de noviembre del 2023, según la orden de inicio del contrato.</p> <p>-Cuando se realizó el ejercicio de formulación presupuestaria del 2023, se utilizó como referencia de tipo de cambio del dólar $\text{₡}714,74$ (según UPE-PPE-084-2022 al 22/04/2022) y actualmente tipo de cambio que se está utilizando hasta el 31/03/2024 es de $\text{₡}551,63$ (según UPE-PPE-82-2023 del 19/04/2023).</p> <p>-Se tramitó una modificación presupuestaria por $\text{₡}348 957 076,00$; a fin de redireccionar este presupuesto y atender otros requerimientos institucionales.</p>
110204 Servicio de telecomunicaciones	<p>-En el año 2022 se tramitó compra directa 2022CD-000173-0002100001 servicio de comunicación punto a punto e internet para CFP, CE, UR hacia los centros de datos del INA; la misma se gestionó como entre ente de derecho público sustentado en el artículo 138 del reglamento de la Ley de Contratación Administrativa vigente en ese momento. Esta contratación debía iniciar el 01/03/2023 e incluía además del pago del servicio mensual, un costo por instalación y otro por capacitación; los cuales se ejecutaría con el presupuesto del presente periodo. Sin embargo, esta contratación fue declarada infructuosa, según consta en el acuerdo de la Junta Directiva JD-AC-444-2022.</p> <p>-La contratación 2023PE-000001-0002100001 contrato por urgencia de enlaces de datos punto a punto e internet que se tramitó para iniciar el 01/03/2023, no consideraba los rubros de instalación y capacitación, quedando parte de este presupuesto como remanente presupuestario en esta subpartida.</p> <p>-Así mismo, cuando se realizó el ejercicio de formulación presupuestaria del 2023, se utilizó como referencia de tipo de cambio del dólar $\text{₡}714,74$ (según UPE-PPE-084-2022 al 22/04/2022) y actualmente tipo de cambio que se está utilizando hasta el 31/03/2024 es de $\text{₡}551,63$ (según UPE-PPE-82-2023 del 19/04/2023).</p>

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
<p>110808 Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas de Información</p>	<p>-Cuando se realizó el ejercicio de formulación presupuestaria del 2023, se utilizó como referencia de tipo de cambio del dólar ¢714,74 (según UPE-PPE-084-2022 al 22/04/2022) y actualmente tipo de cambio que se está utilizando hasta el 31/03/2024 es de ¢551,63 (según UPE-PPE-82-2023 del 19/04/2023).</p> <p>-Con respecto al pago de la compra directa 2019cd-000383-01 "actualización y soporte para licencias Oracle; se tiene pendiente de pago tres periodos del año 2023 (del 31/10/2022 al 29/11/2022, del 30/11/2022 al 30/12/2023, del 31/12/2022 al 30/01/2023) cada periodo tiene un costo de \$16 064,14 y de este año (se tienen pendiente de pago tres periodos (del 31/01/2023 al 27/02/2023, del 28/02/2023 al 30/03/2023, del 31/03/2023 al 29/04/2023) con un costo por periodo \$16 699,42.</p> <p>-Los periodos pendientes de pago, se debe que se ha tenido que devolver las facturas al proveedor, por errores en los periodos de las facturas o montos incorrectos. Se le ha enviado correos solicitando los ajustes, se han realizado reuniones con representantes de la empresa y se ha dado seguimiento al envío de las facturas; a la fecha estamos a la espera del envío de las facturas para proceder con los pagos correspondientes.</p>

Unidad Soporte Servicios Tecnológicos

Código y Nombre de la Subpartida	Causas de la baja ejecución
<p>110502 Viáticos dentro del país</p>	<p>Las giras programadas a las regionales están para el segundo semestre.</p>
<p>120104 Tintas, pinturas y diluyentes</p>	<p>No se ha realizado el trámite compra de tintas para impresoras, pertenece a un trámite prorrogable de compras.</p>
<p>150104 Equipo y mobiliario de oficina</p>	<p>En trámite de compra con GNSA, dicha Gestión está realizando un consolidado con solicitudes a nivel institucional.</p>
<p>150105 Equipo de cómputo</p>	<p>Al 31 de mayo todavía no se ve aplicado el trámite de compra en el presupuesto.</p>

Oficina Administración de Proyectos

Código y Nombre de la Subpartida	Causas de la baja ejecución
150103 Equipo de comunicación	Cuando se digitó el código 50103-640-135 dentro del catálogo de bienes y servicios estaba suspendido. Por ende, el presupuesto para este año 2023 se trasladará a otras unidades de la GTIC.
150104 Equipo y mobiliario de oficina	El presupuesto se realizó en el mes de junio del año 2022, donde se reservó el dinero para sillas giratorias debido a que para el año 2022 no se tenía proveedor, pero en a finales del año se entregaron en el mes octubre por medio de asignación N° 115859 las sillas, por ende, el presupuesto para este año 2023 se trasladara a otras unidades de la GTIC.

Unidad Servicios Virtuales

Código y Nombre de la Subpartida	Causas de la baja ejecución
110204 Servicio de Telecomunicaciones	Corresponde al pago mensual por el contrato de hospedaje y administración centro virtual de formación 2020LA-000010-0002100001, por lo que solamente se contemplan 4 meses. Al corte del presupuesto al mes de mayo 2023 no se ha contemplado este último pago.
110307 Servicios de tecnología de la información	Corresponde al pago mensual por el contrato de hospedaje y administración de la página web institucional 2021LA-000037-0002100001, por lo que solamente se contemplan 4 meses. Al corte del presupuesto al mes de mayo 2023 no se ha contemplado.

Código y Nombre de la Subpartida	Causas de la baja ejecución
<p>110405 Servicios informáticos</p>	<p>Corresponde al pago mensual por el contrato de hospedaje y administración de la página web institucional 2021LA-000037-0002100001 por 252 horas de mantenimiento y desarrollo de nuevos requerimientos para la página web e intranet. Se espera realizar los desarrollos correspondientes para el segundo semestre del 2023. Durante el I semestre se realiza una evaluación de requerimientos y un plan de trabajo para el desarrollo de las horas de mantenimiento y desarrollo para nuevos requerimientos en la página web INA e intranet.</p>
<p>150105 Equipo de cómputo</p>	<p>10 computadoras portátiles se encuentran en proceso de entrega por parte del Almacén Central por lo que no se encuentran rebajadas del presupuesto de la unidad. Adicionalmente, está pendiente el trámite de compra de las UPS y computadoras portátiles del 2023.</p>
<p>159903 Bienes intangibles</p>	<p>Se encuentra en proceso el trámite de la solicitud de compra de 24 licencias del programa Adobe Creative Cloud por usuario.</p>

VII. Conclusiones

La GTIC cuenta con 16 indicadores de los cuales 14 son porcentuales y 2 absolutos. Para este primer semestre, el 75,0% de las metas se encuentran en estado satisfactorio, 18,8% en estado crítico, el 6,2% en estado de riesgo; sin embargo, su totalidad se encuentran 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 cumplimiento de algunas metas de los indicadores:

- Para el primer semestre 2023, la ejecución presupuestaria de la GTIC y sus unidades adscritas, con corte al 30 de junio, es baja, solo alcanza un 30,94%. Sin embargo, indican que están pendientes de realizar los pagos de algunos contratos que se cancelan de manera mensual, así mismo, existen pagos anuales que se realizan en el último trimestre del año. Además, la aplicación total de la partida de salarios se contempla al finalizar el año. Por lo anterior, se espera que al final del periodo tener una ejecución presupuestaria satisfactoria.

Por otra parte, la Gestión indica que se debe contemplar el diferencial cambiario por el tipo de cambio del dólar, en la actualidad y el cual va cambiando a lo largo del año, esto afectó la ejecución del presupuesto asignado, en el primer semestre.

- Con respecto a los dos informes de seguimiento de cumplimiento de los lineamientos TI en los laboratorios de la red docente, que se tenían programados realizar al primer semestre, la Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos (USST) no logró cumplirlos, debido al apoyo que debió brindar a la Unidad de Servicios de Informática y Telemática

(USIT) para tramitar las contrataciones de carácter urgente (Microsoft punto net, enlaces punto a punto y sitio alterno), por lo tanto, para el primer semestre quedó pendiente; la Unidad espera cumplir la meta en el segundo semestre.

- La USEVI ha producido 22 recursos audiovisuales para SCFP y de apoyo en otros servicios tecnológicos de los 91 programados para el año; se ha cumplido un 24,2% de la meta anual programada, que lo califica en un estado de cumplimiento crítico. Sin embargo, la mayoría de los recursos planificados se encuentran con un 50,0% de avance, por ello la Unidad no estableció medidas correctivas y se espera al final del periodo cumplir la meta.

Es importante mencionar, que la GTIC interviene de manera transversal, tanto en los proyectos como las acciones estratégicas en cumplimiento de la directriz de Junta Directiva JD-AC-50-2023 del 27 de febrero de 2023, donde se aprobó el Portafolio de Proyectos y Acciones Estratégicas 2023-2026, y que mediante oficio GG-678-2023 se le asigna a la Gestión la acción estratégica “Tecnología para cumplir la estrategia institucional”, por lo que los proyectos registrados en el SEMS en el indicador “Porcentaje de ejecución de los proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación” deberían estar alineados para responder a dicha estrategia.

Con respecto al indicador de la Unidad Coordinadora “Porcentaje de metas cumplidas de los indicadores del POIA de las unidades adscritas a la GTIC”, para este primer semestre se califica en estado de no aplica; debido a que hasta el final del periodo se obtendrán los resultados de todas las metas de los indicadores de las unidades adscritas a esta Gestión, sin embargo, el 68,8% de las metas tienen un estado de avance satisfactorio.

En términos generales, con respecto a la ejecución presupuestaria de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación, para el primer semestre con corte al 30 de junio es de un 30,94%, presenta una disminución del 8,90%, respecto a la ejecución presupuestaria correspondiente al primer semestre del año 2022, que fue de un 39,80%.

VIII. Recomendaciones

- Dar seguimiento a los indicadores que se encuentran en estado crítico y en riesgo, que permita el cumplimiento durante el segundo semestre.

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

Plazo: Segundo semestre 2023.

- Valorar la implementación de un plan de acción para mejorar tanto la ejecución presupuestaria como el cumplimiento de las metas de los indicadores al final del periodo, especialmente, en aquellos casos que las metas estén en estado crítico y los porcentajes de ejecución presupuestaria bajos.

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

Plazo: Segundo semestre 2023.

- Analizar y en el caso de que se requiera plantear los cambios respectivos en la ficha técnica del indicador “Porcentaje de ejecución de los proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación” de la Unidad Coordinadora; con el fin de dar cumplimiento a lo indicado en el oficio GG-678-2023.
- **Responsables:** Unidad Coordinadora Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.
- **Plazo:** Segundo 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 Tecnologías de Información y Comunicación.

Periodo: Trimestralmente.