



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
2024**

Elaborado por:

Marietta Solano Campos

Julio, 2024

FICHA DE CRÉDITOS

Elaborado por:

Marietta Solano Campos
Proceso Evaluación y Estadística

Revisión y aprobación

Marianne Díaz Hidalgo
Encargada
Proceso Evaluación y Estadística
Firmado digitalmente

Rocío López Monge
Jefatura
Unidad de Planificación y Evaluación
Firmado digitalmente

12/7/2024

Contenido

I.	Presentación	1
II.	Objetivos	3
	Objetivo General	3
III.	Marco Metodológico	4
IV.	Análisis de Resultados de Ejecución Programática	8
V.	Detalle de Resultados por Unidad	9
	a) Oficina de Administración de Proyectos TIC	9
	b) Unidad de Servicios Virtuales	12
	c) Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos	25
	d) Unidad de Servicios de Informática y Telemática	29
	e) Unidad Coordinadora de GTIC	34
VI.	Ejecución presupuestaria de las unidades adscritas a la Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación	41
VII.	Conclusiones	47
VIII.	Recomendaciones	49

I. Presentación

El Instituto Nacional de Aprendizaje, fue creado el 21 de mayo de 1965, mediante la Ley N° 3506, con el propósito de capacitar a los trabajadores y formar a los aprendices; esta fue sustituida por la Ley N° 6868, del 6 de mayo de 1983 "Ley Orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje", la cual dicta satisfacer la necesidad de mano de obra calificada y especializada de los tres sectores económicos y, lo constituye en una institución autónoma de derecho público, con personería jurídica y patrimonio propio; esta última es reformada parcialmente, mediante la Ley N° 9931 Fortalecimiento de la Formación Profesional para la Empleabilidad, la Inclusión Social y la Productividad de cara a la Revolución Industrial 4.0 y el Empleo del Futuro, en enero 2021.

Como instancia pública el INA tiene diversos planes institucionales que plasman actividades estructuradas con la finalidad de alcanzar sus metas y ofrecer sus servicios a las personas físicas y jurídicas, los cuales contribuyen al crecimiento personal, movilidad social, productividad y competitividad. Dentro de dichos planes se encuentra el Plan Operativo Institucional Anual (POIA) para el periodo 2024, formulado en el marco del Plan Estratégico Nacional (PEN) 2050, del Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública 2023-2026 "Rogelio Fernández Güell", del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2025 (edición 3) y los lineamientos dictados por la Administración Superior.

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 tales como la Contraloría General de la República, se elaboran informes de gestión de resultados y rendición de cuentas, para lo cual la Unidad de Planificación y Evaluación, a través del Proceso de Evaluación y Estadísticas, realiza procesos de evaluación semestral al Plan Operativo Institucional Anual 2024. Con el propósito de analizar y reflexionar sobre el trabajo realizado en este periodo en cuanto al cumplimiento de las metas e indicadores planteados y a la ejecución presupuestaria respectiva.

El presente documento, contiene la valoración del nivel de cumplimiento de las metas planificadas para el año 2024, 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 alcanzados por la Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación al I Semestre 2024, a nivel de los objetivos, indicadores y metas del POIA 2024, 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 2024.
- 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 evaluar 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 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 2024" y su respectivo Ajuste al mes de mayo 2024, según Acuerdo de Junta Directiva JD-AC-137-2024.
- 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 2024, 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 10 al 28 de junio 2024, en donde la persona evaluadora del Proceso de Evaluación y Estadísticas, y las personas funcionarias de cada unidad, revisan conjuntamente la información ingresada en la aplicación POIA-SEMS, con el propósito de analizar lo expuesto, considerar posibles correcciones y observaciones generales, para proceder con la validación de la información ingresada al sistema y 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 la Comunicación. Plan Operativo Institucional Anual. Cronograma de reuniones. Evaluación I Semestre 2024

Día	Hora	Unidad
17/06/24	9 am	• OAP
18/06/24	8 am	• USEVI
19/06/24	9 am	• USST
26/06/24	10 am	• USIT
26/06/24	1 pm	• UCGTIC

g. Procesamiento de datos y elaboración del informe

Con base a la información digitada en la aplicación POIA-SEMS, la cual fue revisada por el personal evaluador y aprobada por la jefatura correspondiente, se procede a elaborar el documento denominado "Evaluación Semestral al Plan Operativo Institucional Anual 2024: Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación Año 2024", 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:

- a) 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.

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

- **Satisfactorio:** aquellas que alcanzaron porcentajes mayor o igual a 45%.
- **En riesgo:** aquellas con porcentajes de cumplimiento ubicados en el rango mayor a 25% y menor a 45%.
- **Crítico:** aquellas que alcanzaron porcentajes menor o igual a 25%.
- **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 2024

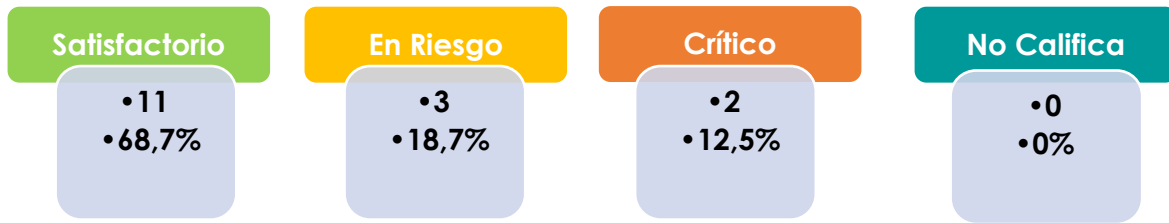


IV. Análisis de Resultados de Ejecución Programática

En el POIA 2024 la Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación tiene un total de 16 indicadores, con sus respectivas metas, de los cuales durante este primer semestre muestran el siguiente estado de cumplimiento:

Figura 2

Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación.
Estado de cumplimiento de los indicadores POIA evaluados. I semestre 2024.



En términos de estado o situación los indicadores muestran el siguiente comportamiento de cumplimiento:

Cuadro 1

Costa Rica, INA. Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación.
Indicadores POIA por situación, según unidad. I Semestre 2024

Unidad	Total	Satisfactorio	En riesgo	Crítico	No califica
<u>TOTAL</u>	<u>16</u>	<u>11</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>0</u>
Oficina Administración de Proyectos	1	1	0	0	0
Servicios Virtuales	7	5	1	1	0
Soporte a Servicios Tecnológicos	3	2	0	1	0
Servicios de informática y telemática	2	1	1	0	0
Coordinadora GTIC	3	2	1	0	0

Fuente: Elaboración propia conforme Reporte SEMS.

Según la figura anterior, el estado de los indicadores refleja que existe un 12,5% de indicadores que se encuentran en estado crítico y 18,7% en riesgo para ser cumplidos en el periodo 2024, mientras que el 68,7% como mayor porcentaje representa los indicadores que se encuentran en condición de avance satisfactorio para este primer semestre 2024.

V. Detalle de Resultados por Unidad

Con respecto al cumplimiento de los indicadores correspondientes a cada unidad adscrita a la Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación, a continuación, se presenta el detalle de las actividades realizadas y los resultados alcanzados.

a) Oficina de Administración de Proyectos TIC

La unidad cuenta con un indicador, el cual tiene una condición satisfactoria. Lo que implica que existe una alta probabilidad de cumplimiento anual.

Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	Porcentaje de avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de proyectos en ejecución con seguimiento conforme a planes de proyectos aprobados (137)	100,0%	100,0% (4 proyectos en ejecución con seguimiento/4 proyectos en ejecución)	100,0%	Satisfactorio

Para el primer semestre se reportan 4 proyectos aprobados con seguimiento, según la metodología de administración de proyectos de la OAP, de 4 que la unidad tenía 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 presenta el detalle de los cuatro proyectos en ejecución aprobados conforme a planes de proyectos aprobados:

- **Automatización de Inventarios por medio de RFID y Código de Barras** cuyo 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. (expediente digital OAP-UCI-02-2021- automatización inventarios ubicado en el servidor TAMAR)

- **Contratación de renovación del alquiler de licenciamiento de Microsoft** con el fin de gestionar la contratación de servicios de alquiler de licencias de programas Microsoft bajo el esquema de MICROSOFT ENROLLMENT FOR EDUCATION SOLUTIONS (EES), que permita licenciamientos por suscripción de productos Microsoft además de las actualizaciones soportadas y que la población estudiantil pueda disponer de la licencia de productos Microsoft en sus computadoras personales o en computadoras que utilicen en la institución. (expediente digital OAP-PT-GTIC-01-2024 - Microsoft ubicado en el servidor TAMAR)
- **Interfases del Sistema de información Financiera (SIF)**, el cual tiene como objetivo desarrollar los ajustes/mantenimientos que se requieren para lograr operativizar y unirlo con los sistemas institucionales SIRH, SIAE, SIBI, SIREMA Y SICO, (OAP-URF- 01-2017), según el decreto N° 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 AP-USIT-01-PL-2023 - interfases SIF ubicado en el servidor TAMAR)
- **Mantenimiento del SIF** con el objetivo de brindar mantenimiento 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-04-2023 - SIF ubicado en el servidor TAMAR.

Como factores de éxito se contemplan:

- ✓ Los proyectos en ejecución cuentan con el seguimiento y control establecido según la metodología de administración de proyectos. Además, con procedimientos y formularios actualizados en el Sistema Gestión de la Calidad
- ✓ Tener en la unidad el recurso humano capacitado en gestión de proyectos TIC
- ✓ Contar con un proceso bien definido para la gestión de cambios y gestión de riesgos
- ✓ Apoyo autoridades superiores en asignación de presupuesto para el desarrollo de los proyectos

Como logros con la población atendida indican la comunicación efectiva y constante con los equipos de proyecto, el proceso proactivo en la gestión del proyecto, el compromiso de las personas involucradas en el logro de los objetivos, el interés de las personas con los roles de cliente y patrocinador y el conocimiento de gestión de proyectos.

Aunque el indicador se encuentre en estado satisfactorio, la unidad considera importante para el cumplimiento del indicador al finalizar el año, plantear las siguientes medidas correctivas:

Factor	Causa	Medida Correctiva
Faltante de Recursos Financieros	Aplicación de la regla fiscal sobre los presupuestos de la GTIC	Reprogramación de tareas no prioritarias para el próximo año
Tiempo disponible	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

b) Unidad de Servicios Virtuales

La unidad cuenta con siete indicadores de los cuales cinco se encuentran en condición satisfactoria por lo que tienen alta probabilidad de cumplimiento anual. De los restantes dos, uno está en riesgo y el otro en condición crítica.

La información de los indicadores es actualizada al 31 de mayo del 2024.

Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	Porcentaje de avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal docente en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados (144)	100,0%	100,0% (3 servicios realizados / 3 solicitudes de servicios recibidos)	100,0%	Satisfecho

Este indicador se enfoca en los docentes de la institución ya que la USEVI brinda servicios de formación y capacitación a las personas docentes en metodologías virtuales, mediante el uso de herramientas o servicios de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para la atención oportuna de las demandas de capacitación.

En el primer semestre se ha atendido 3 solicitudes, con las cuales se ha capacitado a 4 personas docentes. Esto según los oficios USEVI-PTOSV-42-2024.- USEVI-69-2024 informe mensual de actividades de USEVI.

Estas solicitudes que se han realizado vía notas y correos se encuentran almacenadas en un archivo de la oficina del Proceso de Transferencia de Operaciones de Servicios Virtuales (PTOSV).

La unidad contempla como factores de éxito los siguientes:

- ✓ El trabajo 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 se ha reforzado el PTOSV con otros colaboradores adicionales para atender las solicitudes de capacitación
- ✓ Adaptación a los roles de teletrabajo, prácticamente el 100% de las actividades sustantivas de la unidad se realizan en dicha modalidad
- ✓ La atención de capacitaciones en forma virtual dado el incremento de actividades teletrabajables
- ✓ El equipo de trabajo cuenta con capacitación profesional apropiada
- ✓ La unidad cuenta con conocimiento técnico de las capacitaciones
- ✓ USEVI se encuentra trabajando con algunas plataformas académicas como CISCO, AMAZON y GOOGLE que apoyan las capacitaciones

Como logros de la población atendida, es contar con docentes capacitados en herramientas tecnológicas educativas que les permitan además fortalecer las habilidades y crear contenidos adaptados a la modalidad virtual.

Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	Porcentaje de avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal administrativo en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados (145)	100,0%	100,0% (23 servicios realizados/23 solicitudes de servicios recibidas)	100,0%	Satisfactorio

El indicador se orienta al personal administrativo de la institución ya que la USEVI brinda servicios de formación y capacitación a las personas en metodologías virtuales, mediante el uso de herramientas o servicios de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para la atención oportuna de las demandas de capacitación.

En este primer periodo del año se han atendido 23 solicitudes de capacitación para personal administrativo, lo que representa el 100% de las solicitudes atendidas. En estas capacitaciones han participado 526 personas, según los oficios USEVI-PTOSV-42-2024 y USEVI-69-2024 informe mensual de actividades de USEVI.

Estas solicitudes que se han realizado vía notas y correos se encuentran almacenadas en un archivo de la oficina del Proceso de Transferencia de Operaciones de Servicios Virtuales (PTOSV).

Los principales factores de éxito han sido los siguientes:

- ✓ El equipo de trabajo cuenta con conociendo 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 cuenta con cronogramas de trabajo, manteniendo comunicación y brindando 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 atención virtual
- ✓ El equipo de trabajo cuenta con capacitación profesional apropiada, incluso funcionarios han cursado capacitaciones externas
- ✓ La unidad se encuentra trabajando con algunas plataformas académicas como CISCO, AMAZON y GOOGLE que apoyan las capacitaciones

Como logros en 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	Avance Semestral	Porcentaje de avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de SCFP convertidos a las modalidades no presencial y mixta (146)	100,0%	19,0% (4 SCFP convertidos/ 21 programados)	19,0%	Crítico

Para el presente año se están desarrollando 21 proyectos de cursos virtuales. En este primer periodo se han entregado 4 cursos virtuales que representan un 19,0% de avance.

Este indicador se refiere a la cantidad de Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP) diseñados para las modalidades no presencial y mixta, utilizando herramientas TICs disponibles en la USEVI y con base al procedimiento vigente establecido por la unidad.

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

Los 4 SCFP entregados son los siguientes:

1. Calidad de los servicios turísticos (TUSE19006)
2. Gestión y utilización efectiva del centro virtual de formación (Curso interno)
3. Ejecución de técnicas para la higienización en servicios de alimentación (TUGT19002)
4. Fundamentos de POWER PLATFORM (curso interno)

Esto según los oficios USEVI-PIDTE-27-2024, USEVI-ASEC-16-2024, USEVI-69-2024, lo cuales se encuentran en Sistema de Correspondencia (SCC) y en el archivo de Excel de control de avance de los productos de la USEVI desde 2015 al 2024. 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.

A pesar de que, en este primer periodo del año, el indicador se encuentre en condición crítica, la unidad considera algunos factores de éxito en el avance de cumplimiento, los cuales se detallan a continuación:

- 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 NFST y demás actores a lo interno de la USEVI, así como a lo externo 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 NFST 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 involucrados permiten realizar oportunidades de mejora durante el proceso de forma expedita
- Contar con cronogramas de trabajo, comunicación y seguimiento a los NFST 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

Los logros en la población atendida son los siguientes:

- ✓ Reforzamiento de las habilidades tecnológicas de la población técnica docente de la institución, aportando a la alfabetización digital

- ✓ Personal docente facultado para desarrollar y crear material didáctico en la modalidad no presencial, lo que permite agilizar los procesos de conformación de SCFP.

USEVI considera para este indicador la siguiente medida correctiva

Factor	Causa	Medida Correctiva
Falta de tramitología entre la unidad técnica y la Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos	No se han podido entregar 8 cursos debido a que hace falta las firmas de la unidad técnica y Gestión de Formación en el diseño curricular	Solicitud a las unidades técnicas haciendo la salvedad que hace falta las firmas correspondientes

Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	Porcentaje de avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de diseños gráficos, multimedia y desarrollo web y otros recursos tecnológicos realizados (147)	100,0%	90,9% (20 diseños realizados / 22 diseños solicitados)	91,0%	Satisfactorio

Para el primer semestre USEVI ejecutó 20 diseños que representan un 90,9% de avance en el cumplimiento por lo que su estado es satisfactorio.

El indicador se refiere a desarrollar recursos de TICs 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.

A continuación, se brinda el detalle los 20 diseños realizados:

- **Actualización de SCFP (2 cursos)**
 1. Registro Sanitario de Productos ante el Ministerio de Salud
 2. Formación Dual para la Docencia
- **Material de apoyo (8)**
 1. Protección del recurso hídrico
 2. Programas de Gestión Ambiental
 3. Gestión de residuos sólidos en establecimientos de salud y afines

4. Aplicación de los fundamentos para la formación profesional por competencias (UDIPE)
 5. Excel Avanzado
 6. Eficiencia energética y la descarbonización de Costa Rica
 7. Ejecución de técnicas para la higienización en servicios de alimentación
 8. Calidad en los servicios turísticos
- **Aulas estratégicas didácticas para el aprendizaje (1)**
 - **Aulas acreditadas (9)**
 1. Programa Inglés avanzado a BATSU LEARNING.
 2. COMPTIA Network+ COMPTIA Security+ a EDULINK.
 3. Programa 1 -Asistencia en Contabilidad, Programa 2 – Talento Humano, Programa 3- portugués avanzado a FRANKFORT
 4. Programa Inglés avanzado a ULACIT
 5. Programa Inglés avanzado a INNOVA
 6. Programa Técnico en ciencia de datos a Inversiones En Tecnología e Innovación del Norte Sociedad Anónima
 7. Curso manipulación de alimentos a Valeria Giraldo García
 8. Programa Inglés avanzado a American English
 9. Programa Inglés avanzado a Centro Iberoamericano de desarrollo profesional
 - **Guías digitales (2)**
 1. Comprendamos el acoso laboral. (Núcleo Comercio y Servicios)
 2. Infusiones. (Núcleo Turismo)

Dicha información se fundamenta en los oficios USEVI-PIDTE-27-2024, USEVI-ASEC-16-2024 y USEVI-69-2024 según el informe mensual de actividades de USEVI.

Algunos de los factores de éxito mencionados son:

- 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 sea posible la atención

- La jefatura realiza un seguimiento de las solicitudes pendientes vía sistema, además de contar con controles de seguimiento
- Se realizan reuniones virtuales con frecuencia para llevar el pulso a los proyectos
- Permite realizar cambios de una forma más rápida dado que la comunicación entre las partes inclusive estando en modalidad de teletrabajo

Como logros de la población atendida, la unidad indica que se brindan herramientas a la población costarricense en general con material gratuito de diferentes temáticas, que se pueden acceder desde la página web y centro virtual, ampliando constantemente las áreas de atención desde semestres anteriores.

Por otra parte, se indica que USEVI cuenta con el archivo de Excel de control de avance de los productos de la USEVI desde 2015 al 2024 y las publicaciones se pueden visualizar en la página web de servicios estudiantiles en el enlace:

<https://www.ina.ac.cr/inavirtual/sitepages/inicio.aspx>

El enlace para visualizar guías digitales es:

<https://www.ina.ac.cr/inavirtual/sitepages/guiasdigitales.aspx>

El enlace para visualizar material de apoyo es:

<https://www.ina.ac.cr/inavirtual/sitepages/materialdeapoyo.aspx>

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 de avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de producción de recursos audiovisuales para SFCP y de apoyo en otros servicios tecnológicos (148)	100,0%	40,9% (50 recursos audiovisuales realizados/122 solicitados)	41,0%	En riesgo

En USEVI se han atendido 50 solicitudes de creación de productos relacionados con recursos audio visuales de los 122 que se tenían proyectados, por lo que el avance es de un 40,9% y el estado es de riesgo. Sin embargo, la unidad espera cumplir con el 100 % del indicador al final del periodo 2024.

Este indicador tiene que ver con la cantidad de recursos audiovisuales para SCFP creados y apoyo en otros servicios tecnológicos solicitados a la unidad. 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.

A continuación, se detallan los recursos audiovisuales realizados:

- Curso de liberación de tortugas. (9)
- Publicación de Guías de Ingles. (10)
- Microprograma Mundo 4.0 ¿Qué hacer ante un ciberataque empresarial?
- Microprograma Mundo 4.0 El reto de la descarbonización de la arquitectura
- Microprograma Mundo 4.0 Digitalización en el Diseño de interiores
- Microprograma Mundo 4.0 La tecnología y la transformación digital en los procesos de construcción
- Microprograma Mundo 4.0 La robótica industrial y la automatización del trabajo
- Microprograma Mundo 4.0. Smart Home a bajo costo ya no es misión imposible
- Microprograma Mundo 4.0. Automatización para el hogar
- Microprograma Mundo 4.0. Fábricas inteligentes y también eficientes
- Microprograma Mundo 4.0. Identidad Digital. Parte 1
- Microprograma Mundo 4.0. Identidad Digital. Parte 2
- Microprograma Mundo 4.0. IA y Legislación (Parte 1)
- Microprograma Mundo 4.0. IA y Legislación (Parte 2)
- Microprograma Mundo 4.0 Bioeconomía del cacao en Centroamérica
- INA, El Asesor, La Entrevista ¿Qué es el Sistema de Banca para el Desarrollo? Parte 1
- INA, El Asesor, La Entrevista ¿Qué es el Sistema de Banca para el Desarrollo? Parte 2

- Caja de Herramientas Apoyos Económicos. (10)
- Microprograma Mundo 4.0 Reduciendo la brecha digital
- Microprograma Mundo 4.0 Oportunidades en Ciberseguridad
- INA, El Asesor, La Entrevista "Curso Biología Marina"
- INA, El Asesor, La Entrevista "Pesca Responsable"
- INA, El Asesor, La Entrevista "Herramientas para buscar financiamiento"
- INA, El Asesor, La Entrevista "Pasos para formalizar un negocio en Costa Rica"

Esta información se respalda en los oficios USEVI-APITA-6-2024, USEVI-69-2024 informe mensual de actividades de USEVI, los cuales se encuentran en Sistema de Correspondencia (SCC). Se mantiene además un archivo en nube ONE DRIVE / GOOGLE DRIVE de seguimiento de los productos.

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

A pesar de que el indicador se categoriza en estado de riesgo, USEVI considera importante en el avance de cumplimiento los siguientes factores de éxito:

- Se continúa con las líneas de trabajo impulsando microprogramas para sectores empresariales como pymes "INA el asesor, la entrevista" (microlearning en todos los sectores productivos) y también el programa mundo 4.0 (enfocado en tecnología).
- 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
- Constantemente se investiga sobre nuevas formas de realizar productos multimediales con 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

Los principales logros que se pueden mencionar son los siguientes:

- ✓ 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 considera importante anotar la siguiente medida correctiva:

Factor	Causa	Medida Correctiva
El ingreso de solicitudes de desarrollo de productos audiovisuales en el mes de mayo 2024 depende de tres fases, que tardan en promedio tres meses para ser concluidos	Al mes de mayo USEVI recibió 17 solicitudes, por lo que no es posible que finalicen al 18 de junio, día de la evaluación. Al 31 de mayo se tienen 40 productos en fase final de entrega	Coordinar con la persona solicitante para que pueda dar el visto bueno y se dé por finalizado el producto audiovisual

Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	Porcentaje de avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de atención de solicitudes de soporte a servicios Web y plataformas tecnológicas administradas por la USEVI (149)	100,0%	100,0% (119 solicitudes atendidas / 119 solicitudes recibidas)	100,0%	Satisfactorio

USEVI es este primer semestre ha atendido 119 solicitudes, las cuales representan el 100,0% en el porcentaje de avance, indicando una condición satisfactoria. Dichas solicitudes según los oficios USEVI-PTOSV-42-2024 y USEVI-69-2023, del informe mensual de actividades de USEVI.

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

Algunos de los factores de éxito que menciona la unidad son:

- 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.

Un logro para destacar con la población usuaria interna y externa de la página web institucional es que cuentan con servicio de atención de solicitudes efectiva y pagina web institucional e intranet en óptimo funcionamiento para las personas usuarias.

Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	Porcentaje de avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de atención de solicitudes de soporte de las plataformas tecnológicas para SCFP (150)	100,0%	100,0% (2.087 solicitudes atendidas/ 2.087 solicitudes recibidas)	100,0%	Satisfactorio

Al mes de mayo 2024, la USEVI atendió 2.087 solicitudes de soporte, que representan el 100,0% de avance.

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.

Las solicitudes según los oficios USEVI-PTOSV-42-2023 Y USEVI-69-2024 informe mensual de actividades de USEVI. El registro de casos queda almacenado en el Sistema Aranda.

Algunos de los factores esenciales de éxito 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 y dicha solicitud tiene un tiempo límite 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 igualmente, de esta manera no quedan solicitudes sin atender.

Como logro primordial para la población es que la persona usuaria tanto interna como externa de las plataformas tecnológicas específicamente el estudiantado del Centro Virtual de Formación tienen servicio de atención ante las solicitudes realizadas.

c) Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos

La unidad cuenta con tres indicadores de los cuales dos tienen una condición satisfactoria lo que significa una alta probabilidad de cumplimiento anual. No obstante, uno está en condición crítica.

Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	Porcentaje de avance	Estado de cumplimiento
Cantidad de informes de seguimiento de cumplimiento de los lineamientos TI en los laboratorios de la red docente (141)	4	1	25,0%	Crítico

USST en el primer semestre ha realizado un informe del estado de los laboratorios a la GTIC, de la Unidad Regional Huetar Norte, lo que representa un avance del 25,0%. Información de dicho informe se respalda mediante el oficio USST-252-2024.

A pesar del estado crítico del indicador, la unidad considera como factor de éxito el envío de oficios a la Persona Encargada del Proceso de Seguimiento, Apoyo y Control (PSAC) y los Administradores de Recursos Informáticos (ARIS) de las diferentes unidades regionales, solicitando el levantamiento de inventarios de los laboratorios TI, para posteriormente realizar la contratación de discos duros de estado sólidos (SSD), se espera el cumplimiento del 100% del indicador en el segundo semestre.

Al mes de mayo 2024, la unidad tiene respuesta de las unidades regionales Central Oriental, Brunca, Caribe y Heredia. Como logro en la población atendida se indica el levantamiento del inventario de equipo de cómputo que requieren mejoras tecnológicas, para proponer a la administración mejoras en los mismos y lograr un mejor servicio de capacitación. La unidad coordina la recopilación de la información a través de los Administradores de Recursos Informáticos (ARIS) y toda la documentación se encuentra en el Sistema de Control Correspondencia (SCC) y el ONE DRIVE de la USST.

La unidad considera importante anotar la siguiente medida correctiva:

Factor	Causa	Medida Correctiva
La atención a la solicitud de la GTIC para la recopilación del estado de los equipos de cómputo en las unidades regionales fue en el mes de mayo. Se está atendiendo para que se cumpla en segundo semestre 2024	Para el trámite de atención se requiere de la participación de los Administradores de Recursos Informáticos (ARIS) de las regionales, por lo que el tiempo de recopilación de la información es mayor a 15 días, posterior se requiere la centralización y análisis de la información, para luego iniciar el trámite de contratación administrativa.	Coordinación entre las diferentes dependencias involucradas como de las unidades regionales y la Unidad de Compras Institucionales (UCI)

Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	Porcentaje de avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de estudios técnicos para la adquisición de recursos tecnológicos actualizados realizados (142)	100,0%	100,0% (12 estudios técnicos realizados/ 12 estudios técnicos solicitados)	100,0%	Satisfactorio

De enero a mayo USST realizó doce contrataciones de tipo tecnológico de las doce que se tenían por atender, por lo que el avance es satisfactorio ya que está al 100,0%.

Las contrataciones dependen de las solicitudes de las unidades institucionales y de la Unidad de Compras Institucionales. 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.

A continuación, el detalle de las doce contrataciones:

1. Estudio técnico - licitación pública 2020LN-000002-0005300001. Convenio Marco: adquisición de equipos informáticos y software antivirus tramitado por el Instituto Mixto De Ayuda Social (IMAS). (USST-186-2024)

2. Estudio técnico - licitación mayor №. 2024LY-000001-0002100001 Contratación de arrendamiento de solución de seguridad del tipo de gestión unificada de amenazas UTM para el INA. (USST-198-2024)
3. Estudio técnico - licitación mayor №. 2024LY-000002-0002100001. Servicios de alquiler de licencias de programas Microsoft ENROLLMENT FOR EDUCATION SOLUTIONS (EES). (USST-130-2024)
4. Estudio técnico - licitación menor 2024LE-000002-0002100001. Plataforma llave en mano hospedaje y administración plataformas virtuales sistema para gestión de aprendizaje (LMS) del INA. (USST-148-2024)
5. Estudio técnico - licitación pública 2020LN-000002-0005300001. Convenio marco: adquisición de equipos informáticos y software antivirus tramitado por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS). (USST-113-2024)
6. Estudio técnico - licitación reducida 2023LD-000113-0002100001. Servidores de datos y equipo de comunicación. (USST-30-2024)
7. Estudio técnico - licitación reducida 2024LD-000001-0002100005. Correspondiente a la compra de impresoras. (USST-62-2024)
8. Estudio técnico - licitación reducida 2024LD-000004- 0002100001. Correspondiente a la suscripción anual al servicio de acceso vía web biblioteca digital de imágenes. (USST-99-2024)
9. Estudio técnico - licitación reducida 2024LD-000009-0002100009. Equipo de filtrado para uso didáctico. (USST-164-2024)
10. Estudio técnico - licitación reducida 2024LD-000016-0002100001. Computadoras (TABLETS). (USST-149-2024)

11. Estudio técnico - licitación reducida 2024LD-000033- 0002100001. Correspondiente a suscripción a biblioteca digital académica. (USST-178-2024)

12. Estudio técnico - licitación reducida 2023LD-000113-0002100001. Servidores de datos y equipo de comunicación. La UCI solicitó un reestudio. (USST-41-2024)

Toda la información se encuentra en el SCC y en el expediente SICOP. Como factor de éxito apuntan que la unidad cuenta con personal altamente capacitado para atender los temas de contratación administrativa.

Para USST, el logro de la población atendida es la contratación en tiempo y forma, de los servidores de datos y equipo de comunicación, equipamiento de impresoras y computadoras, de las licencias de programas MICROSOFT ENROLLMENT FOR EDUCATION SOLUTIONS (EES), suscripción a biblioteca digital académica, entre otros.

Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	Porcentaje de avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de solicitudes de servicios atendidas en la Sede Central (143)	100,0%	100,0% (924 solicitudes de servicios atendidas/ 924 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 fueron 924 casos de los 924 recibidos, según oficio USST-50-2024. Por tanto, el avance se considera satisfactorio.

A continuación, el detalle de las solicitudes atendidas:

- 156 casos en enero. (USST-50-2024)
- 257 casos en febrero. (USST-104-2024)
- 177 casos en marzo. (USST-141-2024)
- 157 casos en abril. (USST-175-2024)
- 177 casos en mayo. (USST-215-2024)

La evidencia corresponde al reporte de la mesa de ayuda, el contador por categoría de casos cerrados-USST-2024, ubicados en el SCC y en la herramienta mesa de ayuda (Aranda).

La unidad también atendió incidentes de urgencia que no fueron registrados en la mesa de ayuda, por lo cual no se lograron contabilizar.

La atención puede realizarse de forma presencial en la Sede Central o vía remota a los funcionarios que están en teletrabajo.

El factor de éxito contemplado es contar con personal calificado para la atención de incidentes en los equipos de cómputo y el registro de cada caso en la Mesa de Ayuda (Aranda) el cual nos ayuda al control del registro, atención y seguimiento de cada uno de los casos.

Como logro indica la atención y solución de los incidentes en los tiempos requeridos para que las personas funcionarias puedan continuar con sus ocupaciones.

d) Unidad de Servicios de Informática y Telemática

La unidad cuenta con dos indicadores de los cuales uno tiene condición satisfactoria lo que significa que tiene una alta probabilidad de cumplimiento anual, el otro está en condición de riesgo en este primer semestre.

Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	Porcentaje de avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de casos atendidos para la agilización de procesos (139)	95,0%	93,1% (177 casos atendidos/ 190 casos programados)	98,0%	Satisfactorio

El avance de cumplimiento de la meta anual es satisfactorio, ya que de los 190 casos ingresados se atendieron 177, para un 98,0% de casos atendidos, según se detalla a continuación: 15 casos atendidos del Proceso de Infraestructura Tecnológica, 14 casos atendidos del área de Seguridad TI y 148 casos atendidos

del Proceso de Sistemas Institucionales. Los mismos se encuentran en el informe de casos asignados a la USIT con corte a mayo 2024. Ubicado en el Sistema de Control y Correspondencia y los reportes del SERVICE DESK.

USIT indica que 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 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:

- ✓ A 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)

- ✓ 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 proceso de administración y desarrollo de sistemas (PADSI).

Como logro se contempla la 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 medida correctiva la unidad anotó lo siguiente:

Factor	Causa	Medida Correctiva
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 Proceso de Operación de Servicios (POS)).

Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	Porcentaje de avance	Estado de cumplimiento
Cantidad de horas disponibles de los servicios de TIC, responsabilidad de la USIT (140)	8 208 horas	3 419 horas	41,6%	En riesgo

La evaluación del primer semestre se realiza con corte al 31 de mayo, que corresponde al mes cinco. Este indicador tiene un cumplimiento anual, actualmente presenta un avance semestral con 3.419 horas, quedando pendiente la disponibilidad de horas de los meses de junio a diciembre lo cual representa aproximadamente 4.788 horas (considerando el comportamiento que se ha tenido en los meses anteriores), por lo que se estima que el cumplimiento anual sería de 8.208 horas de disponibilidad los servicios de TIC.

Para el cumplimiento del indicador cabe destacar que están interrelacionados varios contratos, los cuales se detallan a continuación:

- 1) Mediante el oficio USIT-15-2024, se dio a conocer al Proceso de Adquisiciones la contratación 2023PX-000021-0002100001 de servicios de actualización y soporte técnico para licencias ORACLE del INA para el 31/01/2024. Para esta nueva contratación se definió la forma de pago anual y el pago correspondiente al periodo del 31/01/2024 al 30/01/2025. se gestionó ante el Proceso de Tesorería con la orden de pago USIT-OP-21-2024
- 2) Mediante el oficio USIT-84-2024 del 19/03/2024, se gestionó ante la Unidad de Compras Institucionales, la publicación en el SICOP y el sondeo de precios

para la contratación de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los aires acondicionados de la USIT. Posteriormente mediante el oficio USIT-PI TEC-49-2024 del 22/04/2024, el señor Ronald Chaves presenta el estudio de mercado correspondiente. Una vez con esta información mediante el oficio USIT-135-2024 del 07/05/2024. Se gestiona ante el Proceso de Arquitectura y Mantenimiento la apertura de los códigos correspondientes, los cuales fueron dados a conocer a esta unidad mediante el oficio URMA-PAM-391-2024. El 18/06/2024 se procede a digitar las solicitudes de compra № 389869 y la № 389870, para dar inicio con el proceso de contratación

- 3) A principios del presente periodo presupuestario se dio inicio la contratación de arrendamiento de solución de seguridad del tipo de gestión unificada de amenazas UTM para el INA (2024LY-000001-0002100001), la cual quedó adjudicada en firme el 21/06/2024, que actualmente está a la espera del pago de los timbres y especies fiscales por parte de la empresa adjudicada.

Como se indicó 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 evidencia la unidad tiene el Informe de Eventos ocurridos en los servicios de TIC y cumplimiento de objetivo de calidad de la GTIC. el cual está ubicado en el SCC.

Algunos factores de éxito considerados por la USIT son:

- Finalizar el proceso de adjudicación de la contratación 2023PX-000021-0002100001 de servicios de actualización y soporte técnico para licencias ORACLE del INA
- Se finaliza la capacitación de 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
- 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 según se considere pertinente)

Como logros en la población atendida se destacan:

- ✓ Mayor disponibilidad de los servicios de TIC en los usuarios, considerando que la contratación de internet actual satisface mucho mejor el interés público institucional no solamente desde la perspectiva financiera, sino también desde la perspectiva tecnológica
- ✓ Se fortalece la plataforma de TIC, constituyéndola más segura, robusta y confiable para los usuarios de los diferentes servicios institucionales
- ✓ 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

La medida correctiva que establece la unidad es la siguiente:

Factor	Causa	Medidas Correctivas
Adquisición de bienes o servicios	Atrasos en la ruta crítica de los procesos de compra de la USIT, lo que afecta las compras	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agilizar trámites administrativos (UCI-PA), mediante seguimiento constante en las diferentes etapas del proceso de compra ▪ Mejorar la comunicación con UCI con respecto a los nuevos procesos para llevar a cabo los procesos de compra ▪ Formalizar procedimientos, indicando la metodología de trabajo y los responsables de cada actividad y proceso

e) Unidad Coordinadora de GTIC

La unidad cuenta con tres indicadores de los cuales dos tienen una condición satisfactoria lo que significa que tienen una alta probabilidad de cumplimiento anual, el restante se encuentra en riesgo.

Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	Porcentaje de avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de ejecución de los proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación (136)	90,0%	66,6% (2 proyectos ejecutados / 3 proyectos planificados)	74,0%	Satisfactorio

Para el primer periodo, la unidad coordinadora logró ejecutar 2 proyectos de los 3 planificados, logrando un avance del 66,6%.

Cabe indicar que la meta del indicador se mantiene para este año, no se crearán ni eliminarán proyectos. La ficha del indicador se ajustó indicando en la definición conceptual que los proyectos a considerar son aquellos que tienen condición de ser viables para su realización y este se refiere concretamente a proyectos concluidos. Un proyecto viable, es aquel que mantiene su prioridad, cumple con las diferentes etapas de desarrollo, así como la metodología de proyectos, dispone de los recursos necesarios y presupuestarios, cuenta con el acompañamiento de la parte usuaria, definición de los requerimientos funcionales y operativos. Se establecen los que son definidos por la Administración Superior.

Cabe destacar además que, para este primer semestre, los datos de los proyectos se encuentran actualizados al mes de junio 2024. Para el año 2025, se solicitó la modificación de la fórmula, se pretende que la medición sea enfocada en: Cantidad de actividades ejecutadas de los proyectos del PETIC / cantidad de actividades de los proyectos PETIC programadas en el año * 100.

A nivel de SEMS, el indicador no tendrá datos fijos, si no que los mismos se establecerán, cada vez que se abra el sistema para cada período de seguimiento.

A continuación, se presentan los dos productos ejecutados:

1) Contratación Microsoft

Con el objetivo de contar con servicios de alquiler de licencias de programas MICROSOFT bajo el esquema de MICROSOFT ENROLLMENT FOR EDUCATION SOLUTIONS (EES), con al menos las siguientes características: que permita licenciamientos por suscripción de productos MICROSOFT, además de las actualizaciones soportadas y que la población estudiantil pueda disponer de la licencia de productos MICROSOFT en sus computadoras personales o en computadoras que utilicen en la institución.

A la fecha el sistema se encuentra finalizado y está en la etapa de cierre, a nivel de la documentación del expediente de proyectos, dicha adjudicación ya se encuentra publicada en SICOP y adquiere firmeza el 23 de mayo (en 8 días hábiles). el plan de trabajo ahora finalizara el 21/05/2024. Dicho proyecto posee actualmente, un avance del 100%.

Como evidencia la unidad indica el expediente de proyectos OAP-PT-GTIC-01-2024 de contratación MICROSOFT, el cual se encuentra ubicado en la oficina de Administración de Proyectos (OAP) y en la carpeta ONE DRIVE seguimiento de proyectos de dicha oficina.

2) Interfases SIF

Con el objetivo de desarrollar los ajustes/mantenimientos que se requieren para lograr operativizar y unir el Sistema Financiero Contable (SIF), según OAP-URF- 01-2017 con los sistemas institucionales SIRH, SIAE, SIBI, SIREMA y SICO, según el decreto № 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).

A la fecha se actualiza el cronograma del plan, se agregan nuevas tareas requeridas para poder poner en producción las interfases que no estaban contempladas inicialmente. Se continua con las pruebas en las pantallas finalizadas. (SIAE, SIREMA Y SIRH), se están realizando cambios en las interfases relacionados a la eliminación de sub tramite en SIFAPEX. La unidad además está trabajando en un nuevo control de cambios, para incluir las nuevas tareas identificadas posterior al 30 de abril, como la homologación de pantallas, modificación de sub tramite en SIFAPEX. Por lo que la fecha de finalización se pospone. Dicho proyecto posee actualmente, un avance del 77%.

Además de los anteriores, la unidad planificó para este año el Proyecto de **Pistas de Auditoría** que no se ejecutó en primer semestre. El cual tiene el objetivo de incorporar las pistas en los SISTEMAS.NET con los requisitos mínimos de fecha, hora y persona usuaria que realice la operación de creación, modificación o eliminación de la actividad que registra.

Esto en respuesta al Informe de Control Interno AI-ICI-08-2023 de Fiscalización de los Servicios de Acreditación, con la finalidad de ofrecer una trazabilidad a la información que se registre en las bases de datos de los SISTEMAS .NET, priorizando la incorporación de los controles, de acuerdo con el impacto a nivel institucional. Que pretende además mitigar los riesgos vinculados en la autorización, modificación u aprobación de las actividades que se realicen en dichos sistemas, demostrando la responsabilidad correspondiente de los usuarios que se autoricen según el rol. A la fecha este proyecto se encuentra en iniciativa y su cumplimiento es para el mes de diciembre 2024 y el primer seguimiento para el 28 de junio.

Como factores de éxito en el avance de la meta de este indicador se anotan:

- ✓ La aplicación de la metodología de Administración de Proyectos de TI, relacionada y en función con el Project Management Institute (PMI)
- ✓ Contar con recurso humano requerido para su desarrollo de los proyectos
- ✓ La unidad cuenta con contenido presupuestario

Para la UCGTIC los logros con la población atendida se enfocan en la atención de las necesidades para la toma de decisiones, en contar con información ordenada y accesible tanto interna como externa, con controles eficientes, oportunos y con el resguardo de la información. Además de desarrollar una operación mucho más eficiente, en la que se deje de lado el uso de papel y documentos físicos dando paso al uso de documentación electrónica, así como la carga de datos y documentos en el mismo sistema, por parte de personas funcionarias y personas externas a la institución.

Dado el 0% en el avance del Proyecto de Pistas de Auditoría, la unidad anota la siguiente medida correctiva

Factor	Causa	Medidas Correctivas
El control de cambios incidió en el Cronograma planificado. El nuevo Proyecto de Pistas de Auditoría inició a partir de mayo 2024	Se realizó un control de cambios debido a que, durante la ejecución de las tareas planificadas en el cronograma del proyecto, se requirieron replantear o ajustar algunas tareas y trabajos relacionados a este, tales como la inclusión de nuevas tareas para atender ajustes propios del proyecto. Se hizo además la solicitud del proyecto debido a una prórroga de Auditoría, según la recomendación 4 del Primer Informe AI-ICI-08-2023	Mantener la comunicación y realizar sesiones periódicas con el equipo de proyectos, para reducir el impacto en las variaciones del cronograma y así evitar situaciones similares a futuro

Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	Porcentaje de avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de la ejecución presupuestaria de la Unidad Coordinadora de la GTIC y las unidades adscritas (227)	90,0%	34,2% (∅1.607.725.319,3 ejecutado / /∅ 4.701.122.493,0 planificado)	38,0%	En riesgo

Para el 31 de mayo 2024, la ejecución presupuestaria de la gestión es baja, alcanza el 34,2% de avance, no obstante, manifiestan que se realizaron las ejecuciones correspondientes en todas las partidas en este primer semestre.

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.

A continuación, se da el detalle de algunos contratos realizados por la UCGTIC:

- Contratación del servicio de hospedaje y desarrollo de la plataforma WEB INA. Número de Licitación 2021LA-000037-0002100001, con el Número de Contrato 0432021007600090-00. (pagos de facturas №1255 y №1225 respectivamente por un monto de \$7.500 mensuales a la empresa DATASOFT. Orden de Pago USEVI-OP-11-2024)
- Alquiler de Edificios Locales y Terrenos. Licitación Abreviada 2022LA-000025-0002100001 por servicio de arrendamiento de un espacio físico para la infraestructura del centro de datos del INA. (Compromiso Directo № 01-B172-24)
- Alquiler de Equipo de Cómputo. Licitación Pública 2020LN-000004-0002100001 por Arrendamiento de solución de seguridad del tipo gestión unificada de amenazas UTM para el INA, con un costo mensual de \$68 478,00. Licitación Mayor 2024LY-000002-0002100001
- Alquiler de licencias de programas MICROSOFT bajo el esquema de MICROSOFT ENROLLMENT FOR EDUCATION SOLUTIONS (EES). Licitación Mayor 2024LY-000002-0002100001.
- Arrendamiento de solución de seguridad del tipo de gestión unificada de amenazas UTM para el INA. Licitación Mayor 2024LY-000001-0002100001.

Estas últimas bajo los Compromisos Directos № 01-B186-24 y 01-B487-24. Se cuenta con reserva presupuestaria en el SIREMA

Con respecto a la Partida de Cuenta Cero (Salarios), es importante indicar, que la UCGTIC no tiene injerencia en su ejecución dado que la encargada es la Unidad de Recursos Humanos (URH). (Reporte de Ejecución Presupuestaria).

En este periodo la unidad no refirió factores de éxito.

Como medida correctiva apunto la siguiente:

Factor	Causa	Medidas Correctivas
Sub-Ejecución Presupuestaria	Factores externos (atrasos ruta crítica) influyen en el proceso de compra ya que las empresas no facturan mensualmente (lo realizan por periodos más amplios que van de tres a seis meses). Cabe indicar, que con respecto a cuenta cero, la ejecución presupuestaria se verá reflejada al final del periodo, lo que actualmente afecta el poco porcentaje de avance en la ejecución del presupuesto. Adicionalmente es importante indicar que, la mayoría de los pagos se ejecutan en el segundo semestre del año.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agilizar trámites administrativos (UCI-PA) ▪ Proceso de facturación mensual por parte de los proveedores ▪ Realizar los trámites internos que permitan un registro presupuestario oportuno, así como de pagos efectuados

Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	Porcentaje de avance	Estado de cumplimiento
Porcentaje de metas cumplidas de los indicadores del POIA de las unidades adscritas a la GTIC (228)	90,0%	68,7% (11 metas realizadas/ 16 metas programadas)	76,0%	Satisfactorio

La unidad coordinadora para el primer semestre reporta 11 metas del total de 16 programadas, por lo que el avance semestral es de 68,7%.

El cumplimiento de las metas de los indicadores de las unidades adscritas a la GTIC se proyecta para el fin de año dado que responden a una demanda y a la atención constante de los servicios que brinda cada una dependencia. A la fecha los datos se encuentran actualizados al mes de mayo 2024.

Factores de éxito en el avance de cumplimiento del indicador:

- A nivel de la Oficina de Administración de Proyectos (OAP), se cuenta con un cumplimiento del 100% dado que brindan seguimiento a 4 proyectos que se encuentran en ejecución
- La Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos, a la fecha ha generado un informe de seguimiento de los lineamientos de TIC, de los laboratorios de la red docente. Los otros dos tienen un avance en el cumplimiento del 100%
- Los indicadores de las unidades USEVI y USIT que suman 9 en total, corresponden a solicitudes, estudios o servicios, los cuales se atienden según su ingreso y prioridad y se mantienen en proceso de ejecución. Cabe destacar que 6 de ellos, están con un cumplimiento adecuado en el primer semestre 2024
- Atención de las solicitudes de servicios TIC, promovidos por la contraparte funcional (usuarios).

La unidad coordinadora se encarga de dirigir el accionar de la gestión para el desarrollo de los Servicios TIC, mediante el seguimiento de las metas e indicadores establecidos de las unidades adscritas a la GTIC, lo que se evidencia en el reporte de seguimiento a los indicadores POIA de cada unidad y correos remitidos con la información actualizada por parte de estas.

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

La ejecución presupuestaria de la Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación al primer semestre del año 2024 alcanzó un 38,0%, que se considera bajo, dado que dicho porcentaje se ubica 5,7% por debajo de la ejecución institucional que es de un 43,7%.

Cuadro 1.

Costa Rica. INA: Distribución del presupuesto total, girado y porcentaje de ejecución, según unidad y meta presupuestaria. I Semestre 2024.
(cifra absolutas y porcentuales)

Unidad	Meta Presupuestaria	Total Presupuesto	Girado acumulado	% de ejecución
TOTAL		₡4 773 408 505,00	₡1 813 697 762,34	38,0%
Coordinadora	2252	₡170 999 713,00	₡69 285 333,00	40,5%
Informática y Telemática	2253	₡3 399 239 956,00	₡1 168 602 046,17	34,4%
Soporte Servicios Tecnológicos	2254	₡261 269 853,00	₡124 956 062,04	47,8%
Oficina Administración de Proyectos	2255	₡76 493 345,00	₡38 878 113,86	50,8%
	Subtotal	₡865 405 638,00	₡411 976 207,27	47,6%
Servicios Virtuales	2256	₡201 874 651,00	₡88 280 840,05	43,7%
	1152	₡663 530 987,00	₡323 695 367,22	48,8%

Fuente: Reporte Ejecución Presupuestaria, Proceso de Presupuesto, Unidad de Recursos Financieros, I Semestre 2024.

En la siguiente tabla, se mencionan las cusas más relevantes que afectaron la ejecución presupuestaria proyectada, así como las situaciones encontradas, y las razones que les dieron origen.

Tabla 1. Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación Principales subpartidas justificadas por las unidades

Oficina de Administración de Proyectos TIC

Código y Nombre de la Subpartida	Causas de la baja ejecución
110502. Viáticos dentro del país	<ul style="list-style-type: none"> La funcionaria María Milagro Miranda Ramirez pertenecía a la Junta De Relaciones Laborales, según Convención Colectiva del INA, a la cual se le debía proveer de todo lo requerido para su labor, incluyendo los viáticos para las giras en las distintas unidades regionales. Sin embargo, la funcionaria fue nombrada secretaria general de SITRAINA.
120304. Materiales y productos eléctricos, telefónicos y de cómputo	<ul style="list-style-type: none"> El dinero está reservado para solicitudes de compras que se digitalaron, sin embargo, estas aún se encuentran en proceso de trámite
129901. Útiles. materiales oficina y cómputo	<ul style="list-style-type: none"> El dinero está reservado para solicitudes de compras que se digitalaron en el mes de febrero, sin embargo, estas aún se encuentran en proceso de trámite
150103. Equipo de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> El dinero está reservado para digitar las solicitudes de compra en el segundo semestre 2024
150105. Equipo de cómputo	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza solicitud de compra en el 2023 para la adquisición de una computadora portátil, sin embargo, el pago del trámite queda para el 2024.

Unidad de Servicios Virtuales

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
110204. Servicio de Telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> El pago del contrato del Centro Virtual es mensual. A mayo se han cancelado 5 meses del año 2024
110307. Servicios de tecnología de la información	<ul style="list-style-type: none"> A mayo 2024 solamente se han cancelado 4 meses del servicio de página web Se inició con la programación de las horas de desarrollo de nuevos requerimientos. La totalidad de las estas se desarrolla y cancela durante el segundo semestre 2024
110405. Servicios Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> El proceso de compra de 6 computadoras se encuentra en el almacén, por lo que el pago se realizará en el II semestre 2024
150105. Equipo de cómputo	

Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
110502. Viáticos dentro del país	<ul style="list-style-type: none"> Se programaron para el segundo semestre 2024
120304. Materiales y productos eléctricos, telefónicos y de cómputo	<ul style="list-style-type: none"> El dinero está comprometido. Compra por demanda
150105. Equipo de cómputo	<ul style="list-style-type: none"> El dinero está comprometido. A la compra de 2 computadoras que se solicitaron en 2023, se les realizó una modificación este año 2024

Unidad de Informática y Telemática

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
110101. Alquiler de Edificios Locales y Terrenos	<ul style="list-style-type: none"> ○ El pago de licitación abreviada 2022LA-000025-0002100001, servicio de arrendamiento de un espacio físico para la infraestructura del centro de datos del INA. Ejecución al 31/05/2024 de 35.08%. El pago se realiza mensualmente, contra aprobación de informes o boletas de servicio recibido por parte del administrador y supervisor del contrato de la USIT. A la fecha el último pago se gestionó con el oficio USIT-OP-63-2024 para el periodo del 17/04/2024 al 16/05/2024
110103. Alquiler de equipo de cómputo	<ul style="list-style-type: none"> ○ El pago de licitación abreviada 2022LA-000025-0002100001, servicio de arrendamiento de un espacio físico para la infraestructura del centro de datos del INA. Ejecución al 31/05/2024 de 35.08%. El pago se realiza mensualmente, contra aprobación de informes o boletas de servicio recibido por parte del administrador y supervisor del contrato de la USIT. A la fecha el último pago se gestionó con el oficio USIT-OP-63-2024 para el periodo del 17/04/2024 al 16/05/2024 ○ El pago de la licitación pública 2020LN-000004-0002100001 "arrendamiento de solución de seguridad del tipo gestión unificada de amenazas UTM para el INA", con un costo mensual de \$68 478,00. ○ El pago de la licitación mayor 2024LY-000002-0002100001 Alquiler de licencias de programas Microsoft bajo el esquema de Microsoft Enrollment for Education Solutions (EES). El pago se puede realizar hasta el 01/11/2024. Se está definiendo si inicia en el mes de octubre del 2024 para lo cual se cuenta con reserva presupuestaria y en caso de que no pueda iniciar en el presente periodo presupuestario se cuenta con el Compromiso Directo 01-B487-2024. ○ El pago de la licitación mayor 2024LY-000001-0002100001 Arrendamiento de solución de seguridad del tipo de gestión unificada de amenazas UTM para el INA. La ejecución al 31/05/2024 de 18.87%. ○ Para la licitación 2020LN-000004-0002100001 el pago se realiza mensualmente, contra la aprobación de informes o boletas de servicio recibido por parte del administrador y supervisor del contrato de la USIT. A la fecha el último pago se gestionó con el oficio USIT-OP-61-2024 para el periodo del mayo.

Nombre de la subpartida y número	Causas de la baja ejecución
110204. Servicio de Telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El pago de la licitación mayor 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. La ejecución se dio el 31/05/2024 de 17.67%. El pago se realiza mensualmente, contra servicio recibido y aprobación de informes o boletas de servicio recibido por parte del administrador y supervisor del contrato en la USIT. A la fecha el último pago se gestionó con el oficio USIT-OP-45-2024 para el periodo del 22/02/2024 al 21/03/2024. Los servicios de capacitación por \$31.775,60 están pendiente de pago

<p>110502. Viáticos dentro del país</p>	<ul style="list-style-type: none"> La ejecución al 31/05/2024 de 0.0%. La mayoría de las giras están planificadas para el segundo semestre de presente periodo. Tal como la implementación de la licitación mayor 2024LY-000002-0002100001 arrendamiento de solución de seguridad del tipo de gestión unificada de amenazas UTM para el INA, la cual debe iniciar en el mes de noviembre.
<p>110801. Mantenimiento de edificios y locales</p> <p>110806. Mantenimiento y reparación de equipo de comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> El pago de la licitación abreviada 2020LA-000015-0002100001 de la contratación de servicios de mantenimiento, sustitución e instalación para la red de cableado estructurado (UTP y fibra óptica) del INA, por horas demanda estimada. La ejecución al 31/05/2024 de 24.01% y 28.25%. El pago se realiza mensualmente, contra aprobación de informes o boletas de servicio recibido por parte del administrador y supervisor del contrato de la USIT. A la fecha el último pago se gestionó con el oficio USIT-OP-22-2024 para el periodo del 04/01/2024 al 03/02/2024
<p>110807. Mantenimiento y reparación de mobiliario y equipo de oficina</p>	<ul style="list-style-type: none"> El pago de la licitación pública 2021LN-000006-0002100001 servicio de mantenimiento de aires acondicionados. La ejecución al 31/05/2024 de 28.78%. El pago se realiza bimestralmente, contra aprobación de informes o boletas de servicio recibido por parte del administrador y supervisor del contrato por parte de la USIT. A la fecha el último pago se gestionó con el oficio USIT-OP-51-2024 para el periodo del 29/02/2024 al 29/04/2024. Asimismo, se tiene previsto presupuesto para la nueva contratación de mantenimiento de los aires acondicionados, la cual debe iniciar el 31/08/2024, por lo que el presupuesto designado para esta contratación se cancelará a finales del segundo semestre de este periodo.

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>	<ul style="list-style-type: none"> El pago de la licitación pública 2021LN-000006-0002100001 "servicios de mantenimiento para base de datos ORACLE y herramientas de desarrollo ORACLE, por demanda de cuantía inestimada", con un costo por hora \$43,38 y se estima un consumo de 50 horas por mes. El pago de la licitación pública 2022LN-000004-0002100001 "servicio de mantenimiento y soporte técnico para el equipo de cómputo integrado a la san por cuantía inestimada. Servicio de soporte HP CARE PACK Y CISCO SMARTNET ". con un pago de servicio de soporte mensual \$9 976, costo por hora \$64,41 El pago de la licitación abreviada 2021LA-000030-0002100001 "servicios por demanda de cuantía estimada de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico para la plataforma de seguridad del INA"; con un costo por hora \$331,37, se estima un consumo máximo de 30 horas al mes Compra Directa 2022CD-000050-0002100001 "renovación de licenciamiento y software y mantenimiento preventivo y soporte técnico de antivirus"; con un consumo mensual de \$1 130 El pago de la licitación pública 2021LN-000009-0002100001 "servicio de hospedaje y administración de los sitios web del INA"; con un costo mensual de \$21 109,03 Compra Directa 2019CD-000383-01 "actualización y soporte para licencias ORACLE". para el periodo del 2022 cada periodo tenía un costo de \$16 057,14 y para el periodo el 2023 cada periodo tiene un costo de \$16 699,42 Compra Directa 2022CD-00032-0002100001 "servicio de mantenimiento preventivo y correctivo ups (50kva) edificio de informática sede central"; con un costo bimestral \$800 - incluye repuesto El pago de la licitación abreviada 2021LA-000010-0002100001 "mantenimiento, soporte técnico y actualización de la licencia de la herramienta de monitoreo PAESSLER PRTG NETWORK MONITOR XL-1 para el INA."; con un costo por hora \$96,50 con un consumo máximo de 80 horas anuales y se incluye costo de licenciamiento por \$4 378,75. La ejecución se dio el 31/05/2024 de 46.87%. El pago de las contrataciones relacionadas a esta subpartida se realiza mensual o bimestralmente, contra aprobación de

informes o boletas de servicio recibido por parte del administrador y supervisor del contrato por la USIT, adicionalmente se incluye presupuesto para reparación y sustitución de partes en el caso que se requiera.

110899. Mantenimiento y reparación de otros equipos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compra Directa 2021CD-000107-0002100001 servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico del sistema de cámaras de seguridad y vigilancia de la USIT por demanda cuantía estimada. La ejecución está al 0.00%. El pago de este servicio se realiza por demanda cuantía estimada (un consumo máximo de 120 horas máximo al año), estas horas de mantenimiento correctivo se utilizan única y exclusivamente cuando se presenta alguna situación especial y se requiere de estos servicios. Adicionalmente se incluye dos visitas de mantenimiento preventivos al año. En los primeros días de junio se gestionó el pago del servicio de la primera visita de mantenimiento preventivo con el oficio USIT-OP-57-2024 la cual se recibió el 10/05/2024, por esta razón no se ve reflejado en el corte del mes de mayo.
--	--

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
120104. Tintas, pinturas y diluyentes	
120304. Materiales y productos eléctricos, telefónicos y de computo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los materiales de oficina se digitarán en el segundo semestre del presente periodo presupuestario.
129901. Útiles, materiales de oficina y computo	
129903. Productos de papel, cartón e impresos	
159903. Bienes Intangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ -Compra Directa 2022CD-000050-0002100001 renovación de licenciamiento de software y mantenimiento preventivo y soporte técnico de antivirus / servicio de mantenimiento -Para el pago de la licitación pública 2020LN-000007-0002100001 contratación de servicios de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información desarrollados en ORACLE, por demanda de cuantía inestimada. La ejecución se dio el 31/05/2024 de 36.25%. el pago se realiza mensualmente, contra aprobación de informes o boletas de servicio recibido por parte del administrador y supervisor del contrato de la USIT, a la fecha el último pago se gestionó con el oficio USIT-OP-55-2024 correspondiente al mes de abril. -Para la Compra Directa 2022CD-000050-0002100001, el pago se realiza anualmente, correspondiente al periodo del 24/05/2024 al 23/05/2025, el cual se gestionó con la orden de pago USIT-OP-62-2024, tramitada en el SCC EL 26/06/2024. este pago se verá reflejado en la ejecución presupuestaria del mes de junio.

Unidad Coordinadora

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
110307. Servicios de tecnología de la información	<ul style="list-style-type: none"> Para este periodo se ha ejecutado el 18% en esta subpartida, cabe mencionar, que se han cancelado en esta cuenta, los pagos correspondientes a los certificados emitidos para los meses de enero a marzo por un monto de ₡2.017.999.18 dado que aún están pendientes de registro las facturas de abril y mayo respectivamente. Es importante además mencionar, que para esta cuenta se presupuestó un monto según la demanda de firmas proyectadas, sin embargo, a la fecha no se refleja su total ejecución, debido a que 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, renunciaciones, despidos, jubilaciones y permisos de los colaboradores INA, esta información se respalda con el proceso licitatorio para renovación de certificados de firma digital
110403. Servicios de ingeniería y arquitectura	<ul style="list-style-type: none"> Para esta subpartida, no se tenía dinero presupuestado este año debido a que las pruebas hidrostáticas, se realizaron en el 2023, sin embargo, por un error en la numeración de una orden de compra, no se pudo efectuar el pago el año anterior, por lo cual se tuvo que efectuar una modificación presupuestaria de la subpartida 110406 servicios generales, para hacer el pago efectivo, razón por la cual, se ve reflejado el movimiento en esta cuenta. Se ejecutó un 100% del presupuesto traspasado, para las pruebas hidrostáticas de los extintores de CO2 y de agua pertenecientes a esta gestión
110406. Servicios generales	<ul style="list-style-type: none"> En esta subpartida, no se ha ejecutado ninguna cantidad a la fecha, se tiene programada una recarga para el segundo semestre del año, con lo cual se ejecutaría la totalidad del monto presupuestado. Es importante mencionar, que se efectuó una modificación presupuestaria, para realizar el pago de pruebas hidrostáticas del año anterior en la cuenta de servicios de ingeniería y arquitectura, ya que no se tenía dinero presupuestado en esa subpartida para este año 2024, estas pruebas se realizan cada 5 años, se ha ejecutado un 50% del presupuesto asignado, para la revisión de extintores de dióxido de carbono y CO2, pertenecientes a la gestión

Nombre de la Subpartida y número	Causas de la baja ejecución
120104. Tintas, pinturas y diluyentes	<ul style="list-style-type: none"> Para esta partida se tiene contemplado, la ejecución total del presupuesto asignado con la compra de los tóneres que se requieren para las impresoras de la unidad coordinadora, a la fecha se ha ejecutado, el 68% del total presupuestado, sin embargo, al mes de mayo, ese movimiento aún no se ve reflejado a nivel presupuestario, 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
110502. Viáticos dentro del país	<ul style="list-style-type: none"> Se tiene contemplada la ejecución total para esta partida, en el segundo semestre del año, ya que por parte de la unidad coordinadora de la GTIC, está programada 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. A la fecha se lleva una ejecución del 48% del total presupuestado, sin embargo, al mes de mayo, ese movimiento aún no se ve reflejado a nivel presupuestario
150105. Equipo de cómputo	<ul style="list-style-type: none"> Se requiere adquirir 4 computadoras portátiles por medio del presupuesto extraordinario (computadora portátil similar a PENTIUM CORE i7 doceava generación o superior) para poder realizar la actualización del equipo con el que cuenta la unidad coordinadora de la GTIC. Este equipo no fue posible ingresarlo dentro del presupuesto ordinario ante las directrices que competen a la regla fiscal durante el periodo correspondiente, por ello se toma la decisión de realizarse e ingresarse en este presupuesto extraordinario según las decisiones de la administración superior para esta subpartida se ejecutó el 100% mediante la solicitud de compra Ne 389748 por un monto de ₡4.029.176.00.

VII. Conclusiones

La GTIC cuenta con 16 indicadores de los cuales 14 son porcentuales y 2 absolutos. Para este primer semestre, el 68,7% de las metas se encuentran en estado satisfactorio, 12,5% en estado crítico, el 18,7% 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 2024, la ejecución presupuestaria de la GTIC y sus unidades adscritas con corte al 30 de junio es baja, solo alcanza un 38,0%. 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
- Del total de 7 indicadores, la USEVI presenta uno en estado crítico (146), ya que ha desarrollado 4 cursos virtuales de los 21 programados para el año, por lo que su avance ha sido del 19,0%. Se identificó además otro en estado de riesgo (148), ya que en este periodo ha producido 50 recursos audiovisuales para SCFP, con un avance del 40,9% de la meta anual programada de 122. Sin embargo, en ambos casos, la unidad espera se cumplan al 100% al finalizar el periodo 2024.
- Con respecto al informe de seguimiento de cumplimiento de los lineamientos TI en los laboratorios de la red docente, que se tenía programado para el primer semestre (Indicador 141) la Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos (USST) ejecutó uno en este primer semestre, en la Unidad Regional Huetar Norte, que representa un 25,0% de avance. Se

espera el cumplimiento de los restantes tres programados para el periodo 2024, en el segundo semestre del año.

- En relación con la cantidad de horas disponibles de los servicios de TIC (indicador 140), responsabilidad de la USIT, en este primer periodo presenta un avance de 3.419 horas disponibles de las 8.208 establecidas como meta, por lo que el avance es del 41,6% y marca un estado de riesgo en el cumplimiento. No obstante, la unidad estima que al finalizar el periodo 2024, se cumplirá al 100% con el indicador.

Cabe destacar que según la ejecución presupuestaria de la GTIC en el primer semestre 2024 (38,0%), en comparación con la ejecución presupuestaria del mismo periodo del año 2023 (30,9%), se marca un aumento de 7,1% para el presente año.

VIII. Recomendaciones

- Dar seguimiento a los indicadores que se encuentran en estado crítico y en riesgo, que permita el cumplimiento durante el segundo semestre 2024.

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

Plazo: Segundo semestre 2024.

- 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 2024.