Instituto Nacional de Aprendizaje

Llave del Progreso

60 Años

NUESTRA GENTE NUESTRO FUTURO

## Unidad de Planificación y Evaluación

## Proceso de Evaluación y Estadísticas

# Evaluación
# Plan Operativo Institucional Anual
# Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación
# 2025

Febrero, 2026

# FICHA DE CRÉDITOS

## Elaborado por:

Andrea Salazar Jiménez

Proceso Evaluación y Estadísticas

## Revisión y aprobación

*Marianne Díaz Hidalgo*
Encargada
Proceso Evaluación y Estadística
*Firmado digitalmente*

*Rocío López Monge*
Jefatura
Unidad de Planificación y Evaluación
*Firmado digitalmente*

/02/2026

# Contenido


**I. Presentación** ..... 1

**II. Objetivos** ..... 3

**III. Marco metodológico** ..... 4

**IV. Análisis de Resultados de Ejecución Programática** ..... 8

**V. Detalle de Resultados por Unidad** ..... 10

**5.1. Unidad Coordinadora de GTIC** ..... 10

**5.2. Unidad de Informática y telemática** ..... 13

**5.3. Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos** ..... 20

**5.4. Oficina de Administración de Proyectos TIC** ..... 25

**5.5. Unidad de Servicios Virtuales** ..... 29

**VI. Ejecución Presupuestaria de las Unidades Adscritas a la Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación** ..... 42

**VII. Conclusiones** ..... 50

**VIII. Recomendaciones** ..... 51

# 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[2], 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; está ultima 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 2025, formulado en el marco del Plan Estratégico Nacional (PEN) 2050, del Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Público 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 Anual2025. Con el propósito de analizar y reflexionar sobre el trabajo realizado en este periodo en cuanto al cumplimiento de las metas e indicadores plateados y a la ejecución presupuestaria respectiva.

El presente documento, contiene la valoración del nivel de cumplimiento de las metas planificadas para el año 2025, 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. Diseñando y ejecutando servicios en modalidad virtual de autogestión, algunas capacitaciones que se dan son con Recursos Humanos y otras internas.

# II. Objetivos

## Objetivo General

Identificar los principales resultados anuales alcanzados por la Gestión Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación, a nivel de los objetivos, indicadores y metas del POIA 2025, 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 Gestiónde Tecnologías de la Información y Comunicación en el año 2025.

- Determinar los principales factores que han incidido en la ejecución de las metas e indicadores y sus posibles causas.

- Analizar las principales causas que han afectado la ejecución presupuestaria a nivel de cada gestión institucional, según montos presupuestarios asociados a cada meta presupuestaria[1] .

[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 de 5 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 2025" y su respectivo Ajuste al mes de mayo 2025, 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 31 de diciembre 2025, 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 **03** de diciembre al **12** de diciembre 2025, 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 anual.

### f. Cronograma

**Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación. Plan Operativo Institucional Anual. Cronograma de reuniones.**
**Evaluación anual 2025**

| Día | Hora | Unidad |
|---|---|---|
| 03/12/2025 | 08:30 a.m. | • Unidad de Servicios de Informática y telemática |
| 04/12/2025 | 11:00 a.m. | • Oficina de Administración de Proyectos |
| 12/12/2025 | 01:00 p.m. | • Unidad Coordinadora |
| 08/12/2025 | 10:00 a.m. | • Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos |
| 10/12/2025 | 08:00 a.m. | • Unidad de Servicios Virtuales |

### 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 a elaborar el documento denominado "Evaluación Anual al Plan Operativo Institucional Anual 2025: Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación Año 2025".

### h. Clasificación de resultados en las metas

Para la evaluación final o de cierre del periodo, la clasificación correspondiente es la siguiente:

- **Metas cumplidas:** aquellas que alcanzaron porcentajes mayores a un 90% y hasta el 125%.
- **Metas parcialmente cumplidas:** aquellas con porcentaje de cumplimiento ubicado en el rango de 50% y menos de 90%.
- **Metas incumplidas:** son aquellas con porcentaje de cumplimiento son inferiores a 50%.
- **Suspendidas:** se refiere a aquellas acciones que se debieron suspender por algún motivo.

**Figura 1**

Clasificación de Metas Semestrales, según resultado. Año 2025



# IV. Análisis de Resultados de Ejecución Programática

En el POIA 2025, se incorporaron **Unidades de Medida** definidas en el Presupuesto Ordinario y en el Plan Operativo Institucional Anual 2025, en cumplimiento del dictamen DFOE-CAP-2794-2024 de la Contraloría General de la República y formalizadas por medio del UPE-PPE-145-2025. Para ello, se procede a calcular un promedio simple de los porcentajes de cumplimiento de los indicadores vinculados a cada unidad de medida. En los casos en que se registre un sobrecumplimiento de algún indicador, se considerará como porcentaje máximo el 100%, con el propósito de evitar sobreestimaciones en los resultados globales.

La Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación cuenta con 6 Unidades de Medida, las cuales presentan el siguiente estado de cumplimiento:

| Producto | Unidad de Medida | Meta Anual | Cumplimiento Anual | Porcentaje Cumplimiento | Estado de cumplimiento |
|---|---|---|---|---|---|
| 2252. Directrices y lineamientos sobre innovación en tecnologías de información (TIC), soluciones tecnológicas y continuidad de los servicios de acuerdo con las necesidades institucionales. | Porcentaje de lineamientos (TIC) a nivel institucional | 90% | 79,1% (72 ejecutados / 91 planificados) | 88 | **Parcialmente cumplida** |
| 2253. Servicios de TIC continuos a toda la institución. | Porcentaje de servicios de TIC | 100% | 90,80% (promedio simple indicadores 139 y 140) * | 90,80 | **Cumplida** |
| 2254. Soporte Técnico para la Infraestructura de TIC Institucional | Porcentaje de acciones soporte Técnico para la Infraestructura de TIC | 100% | 100% | 100 | **Cumplida** |
| 2255. Proyectos de TIC planificados y controlados | Porcentaje de proyectos TIC | 100% | 100% (6 ejecutados/ 6 planificados) | 100 | **Cumplida** |
| 2256. Soporte a sitios web institucionales y | Porcentaje de acciones de | 90% | 100% | 100 | **Cumplida** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| plataformas tecnológicas administradas por la USEVI | soporte a los sitios web institucionales y plataformas tecnológicas | | (251 ejecutados / 251 planificados) | | |
| 1152. Servicios de desarrollo y soporte través de herramientas tecnológicas y recursos didácticos para la ejecución SCFP en las diferentes modalidades y apoyo administrativo | Porcentaje de servicios de desarrollo y soporte para la ejecución SCFP en diferentes modalidades | 100% | 100% (promedio simple indicadores 144,145,146,147,148 y 150) | 100 | **Cumplido** |

***Promedio simple: se calcula sumando todos los indicadores que se desean promediar y dividiendo el resultado por la cantidad de indicadores.**

En el POIA 2025 la Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación (GTIC) está conformada por un total de 14 indicadores, con sus respectivas metas, de los cuales durante el año en mención mostraron el siguiente estado de cumplimiento;12 indicadores cumplidos y 2 indicadores parcialmente cumplidos.

**Figura 2**

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

Año 2025




De acuerdo con la ilustración anterior, la Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación tiene un 85,70% de las metas cumplidas durante el año 2025 y el restante 14,30% están parcialmente cumplidas. En términos de estado o situación de los indicadores, según su unidad adscrita, se muestra el siguiente comportamiento de cumplimiento, presentado en el siguiente cuadro:

**Cuadro 1**
Costa Rica, INA: Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación Indicadores POIA por situación, según unidad.
Año 2025

| Unidad | Total | Cumplida | Parcialmente Cumplida | No cumplida |
|---|---|---|---|---|
| **TOTAL** | **14** | **12** | **2** | **0** |
| Coordinadora GTIC | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Servicios de informática y telemática | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Soporte a Servicios Tecnológicos | 3 | 3 | 0 | 0 |
| Oficina Administración de Proyectos | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Servicios Virtuales | 7 | 7 | 0 | 0 |

**Fuente:** Elaboración propia conforme Reporte SEMS.

De acuerdo con el cuadro anterior, el estado de los indicadores demuestra que existen 2 indicador parcialmente cumplidos, correspondiente a la USIT y la UCGTIC. La GTIC durante el año 2025 logró el cumplimiento de 12 metas anuales.

# V. Detalle de Resultados por Unidad

En este apartado se presenta el cumplimiento de los indicadores correspondientes a cada unidad adscrita a la Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

## 5.1. Unidad Coordinadora de GTIC

| Producto | Unidad de Medida | Meta Anual | Cumplimiento Anual | Porcentaje Cumplimiento | Estado de cumplimiento |
|---|---|---|---|---|---|
| 2252. Directrices y lineamientos sobre innovación en tecnologías de | Porcentaje de lineamientos (TIC) a nivel institucional | 90% | 79,1% (72 ejecutados / | 88 | **Parciamente cumplida** |

| | | |
|---|---|---|
| información (TIC), soluciones tecnológicas y continuidad de los servicios de acuerdo con las necesidades institucionales. | 91 planificados) | |

La unidad cuenta con 1 indicador el cual al año 2025 está parcialmente cumplido.

Seguidamente, se presenta el detalle correspondiente al estado de cumplimiento del indicador.

| Indicador | Meta Anual | Cumplimiento Anual | Porcentaje Cumplimiento | Estado de cumplimiento |
|---|---|---|---|---|
| Porcentaje de ejecución de las actividades de los proyectos del PETIC. (301) | 90% | 79,1% (72 ejecutados / 91 planificados) | 88 | **Parcialmente cumplida** |

La Unidad Coordinadora logró ejecutar 72 actividades de las 91 planificadas, alcanzando un 79,1% de cumplimiento anual.

El indicador se refiere a las actividades de proyectos ejecutadas, un proyecto viable, es aquel que mantiene su prioridad, cumple con las diferentes etapas de desarrollo, indicadas en la metodología de proyectos y dispone de los recursos necesarios presupuestarios.
Los proyectos considerados son aquellos que tienen condición de ser viables para su realización. Dentro de los cuales se detallan los siguientes:

- **Centro virtual de formación**

Descripción: plataforma llave en mano para el hospedaje y administración de plataformas virtuales tipo: sistema para gestión de aprendizaje (LMS) del INA e integración de nuevas plataformas tecnológicas por demanda.

Estado: proyecto finalizado con sus tareas ejecutadas al 100% (22/22). La unidad generó el informe de cierre ya firmado por todas las partes. Se envió oficio GTIC-OAP-146-2025 informando sobre el cierre de dicho plan.

- **Centro de datos**

Descripción: implementación de un centro de datos en Heredia/Alajuela: contenedor equipado con redundancia de fibras, UPS y acometidas eléctricas.

Estado: proyecto finalizado con sus tareas ejecutadas al 100% (4/4)

- **Página web contratación de servicio de hospedaje, administración y horas desarrollo por demanda del sitio web INA.**

Descripción: contratación del servicio de hospedaje y administración para el sitio web del Instituto Nacional de Aprendizaje y desarrollo por horas del sitio web.
Estado: proyecto en ejecución con cronograma establecido. Tareas ejecutadas (15/24) se encuentra en tiempo, con un avance del 25%. Inició en 05/2025 y finalizaría en 06/2026.

- **Centro virtual de formación (Renovación)**

Descripción: plataforma llave en mano para el hospedaje y administración de plataformas virtuales tipo: sistema para gestión de aprendizaje (LMS) del INA e integración de nuevas plataformas tecnológicas por demanda.

Estado: cronograma con cuarto informe de seguimiento se presentaron los avances por parte del equipo, se actualizó el cronograma. Tareas ejecutadas (22/23) se encuentra en tiempo, con un avance del 44%. Inició en 08/2025 y finalizaría en 06/2026.

- **Aumenta las capacidades y habilidades del personal**

Descripción: fortalecer las capacidades y habilidades del personal técnico, a efectos de poder atender las demandas técnicas de los proyectos que se avecinan y garantizar con ello su sostenibilidad

Estado: proyecto en ejecución con cronograma establecido. Tareas ejecutadas (9/18) se encuentra en tiempo con un avance del 9%. Inició en 07/2025 y finalizaría en 12/2028.

Para el cumplimiento de este indicador se cuenta con el recurso humano requerido para su desarrollo y su contenido presupuestario, atención de las necesidades para la toma de decisiones, además de la aplicación de la metodología de administración de proyectos de TI, en función con el Project Management Institute PMI, (organización líder a nivel mundial en dictar las mejores prácticas y estándares en la gestión de proyectos), contar con información ordenada y accesible tanto interna como externa, controles eficientes, oportunos y con el resguardo de la información, así como el uso de documentación electrónica.

## 5.2. Unidad de Informática y telemática

La Unidad de Informática y Telemática (USIT) cuenta con una unidad de medida, conformada por los dos indicadores que están presentes en el POIA. Por lo tanto, para el cálculo de su cumplimiento, se realizó un promedio simple del porcentaje de cumplimiento anual de ambos indicadores teniendo como resultado un 90,80%.

| Producto | Unidad de Medida | Meta Anual | Cumplimiento Anual | Porcentaje Cumplimiento | Estado de cumplimiento |
|---|---|---|---|---|---|
| 2253. Servicios de TIC continuos a toda la institución. | Porcentaje de servicios de TIC | 100% | 90,80% (promedio simple indicadores 139 y 140) | 90,80 | **Cumplida** |

A continuación, se presenta el detalle del estado de cumplimiento correspondiente los dos indicadores que integran esta unidad.

| Indicador | Meta Anual | Cumplimiento Anual | Porcentaje Cumplimiento | Estado de cumplimiento |
|---|---|---|---|---|
| Porcentaje de casos atendidos para la agilización de procesos. (139) | 98% | 87,8% (1441 atendidos/ 1641 ingresados) | 89,5 | **Parcialmente Cumplido** |

Durante el año 2025, la USIT atendió1441 casos para la agilización de procesos, de los 1641 casos ingresados; alcanzando un 87,8% de cumplimiento anual, clasificándose como parcialmente cumplida.

El desempeño anual de la meta de este indicador se debe principalmente a factores como:

- Seguimiento y análisis de los casos ingresados (relacionados con TIC), posteriormente definen si se rechaza o anula en caso de que no aplique la solicitud, dependiendo de la complejidad del requerimiento son atendidos, de lo contrario inician el proceso de atención, quedando en estado en proceso.
- Se trabajó en los casos ingresados en la mesa de ayuda relacionados con tecnología de información y comunicación, analizados por los administradores de cada sistema de información, asignándolos como: rechazado o anulado.
- Además, trabajaron 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.
- Respecto a 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.

- Para el cumplimiento de este indicador, relacionaron los contratos de servicios interconectados directamente, con el cumplimiento de los casos atendidos, agilizando los procesos, según se detalla a continuación:

  1)Se tramitó la justificación de compra de servicios USIT-JCS-4-2025 del 26/03/2025, mediante la solicitud de compra 400923 se tramita la contratación del Servicio Desarrollo de sistemas de información desarrollados en ORACLE.

  2)Mediante la cual se pretendía brindar continuidad a 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 cual finalizó el 31/08/2025. Sin embargo, esta contratación por recomendación de la Auditoría Interna y la Comisión de Licitaciones no continuó el proceso licitatorio, debido a que **se solicitó a esta unidad el replanteamiento de la definición del consumo de horas, de la modalidad de Cuantía Inestimada a Cuantía Estimada**. Además, las Autoridades Superiores toman la decisión de no gestionar la ampliación de la contratación que se encontraba vigente para ese momento, respetando el criterio de la Auditoría Interna y la Comisión de Licitaciones. Por tanto, el presupuesto que se tenía previsto para esta nueva contratación para los meses de setiembre, octubre y noviembre, no pudo ser ejecutado según había sido previsto por la USIT para el segundo semestre del año.

  3)También se tramitó la solicitud de compra 400923 del Servicio Integral de Desarrollo del sistema ANE-PRONAE entre el Ministerio de Trabajo y la Agencia Nacional de Empleo del INA (ANE), en Microsoft.net, con la justificación de trámite de compra USIT-JCS-12-2025 del 12/09/2025. La cual se encuentra en proceso de revisión y aprobación por parte del Proceso de Adquisiciones, para que sea valorada en la Comisión de Licitaciones y se realice la publicación de la contratación en el SICOP.

4)Respecto a la contratación para los Servicios de Desarrollo de Software en Microsoft.net; se dejó en pausa, ya que la Subgerencia Administrativa solicitó dar prioridad a las contrataciones de desarrollados ANE, PRONAE, ANE 2.0 y mantenimiento de Sistemas de información en Oracle, debiéndose realizar la actualización de las especificaciones técnicas y sondeo de precios, de acuerdo con los nuevos requerimientos establecidos por parte de la administración a la USIT.

Dentro de los factores de éxito que hicieron posible las acciones realizadas por esta unidad se destacan:

- Seguimiento de los casos
- 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).
- Atención exitosa de las necesidades de los usuarios de los sistemas de información institucional.
- Coordinación más eficaz entre las personas usuarias, los administradores de sistemas y el personal del proceso administración y desarrollo de sistemas de información.

El Informe de Casos Asignados al 31 de octubre del 2025, ubicado en el sistema y Control de Correspondencia según USIT-POS-75-2025, es la evidencia que respalda las acciones anteriormente mencionadas. La medida correctiva que establece la unidad es la siguiente:

| Factor | Causa | Medidas Correctivas |
|---|---|---|
| Subejecución presupuestaria | Aspectos de orden administrativos. | ▪ Atender las recomendaciones emitidas por la administración con respecto definición de requerimientos y pliego de condiciones y modalidad de consumo de horas (cuantía estimada de horas). |

| Indicador | Meta Anual | Cumplimiento Anual | Porcentaje Cumplimiento | Estado de cumplimiento |
|---|---|---|---|---|
| Cantidad de horas disponibles de los servicios de TIC, responsabilidad de la USIT. (140) | 8208 | 7524 | 91,6% | **Cumplido** |

La presente evaluación se realiza con corte al 30/11/2025, lo cual representa el mes N°11 y el cumplimiento del indicador es anual (12 meses).

En este indicador la USIT establece que anualmente se debe brindar una disponibilidad 8208 horas de los servicios de TIC. El cumplimiento de la meta anual para el 2025 se concretó en 7524 horas disponibles de los servicios de TIC, representando un 91,6% de cumplimiento.

Los siguientes corresponden a los 8 servicios prioritarios determinados por esta unidad, utilizando 3420 horas para su ejecución:

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

Para el cumplimiento de este indicador, se ha relacionado los contratos de servicios interconectados directamente con el cumplimiento a la disponibilidad de los servicios de TIC, según se detalla a continuación:

1)Mediante el oficio USIT-JCS-5-2025 se gestionó la contratación del servicio integral de hospedaje y administración de los sitios web del INA por cuantía estimada. Se tramitó la licitación mayor 2025LY-000007-0002100001 contratación de servicio de hospedaje y administración de los sitios web del INA. Fue adjudicada a la empresa Noventiq International Costa Rica Sociedad Anónima y dio inicio el 20/11/2025.

2)En el año 2024 se gestionó ante el Proceso de Adquisición los servicios de diseño, instalación, mantenimiento y reparación de equipo de refrigeración y aire acondicionado mediante la licitación reducida 2024LD-000086-0002100001; la cual fue declarada infructuosa, según el oficio UCI-PA-1829-2024 del 02/09/2024.

3)Posteriormente, mediante la licitación reducida 2024LD-000122-0002100001, gestionaron el proceso de compra de este servicio; declarándolo infructuoso y aprobado por el Proceso de Adquisiciones el 06/12/2024.

4)La USIT gestionó una vez más el proceso de compra en el presente periodo presupuestario mediante el oficio USIT-JCS-6-2025; a la unidad de recursos materiales mediante correo electrónico, ya se resolvió por parte de la Contraloría General de la República las objeciones planteadas para esta contratación estableciendo como fecha de inicio el 04/12/2025.

5)Mediante el oficio USIT-JCS-2-2025 se gestionó la contratación del servicio convergente para la plataforma de servidores para los centros de datos del INA.; con un costo mensual de $60.523,8625, anual de $726.286,35 Y total por cuarenta y ocho meses de servicio de $2.905.145,40.

6)Se tramitó la licitación mayor 2025LY-000010-0002100001, la cual fue adjudicada a la empresa Soporte Crítico Sociedad Anónima y dio inicio el 03/12/2025.

7)Con la justificación de trámite de servicios USIT-JCS-6-2025 se gestionó la contratación del servicio de mantenimiento para base de datos Oracle por cuantía inestimable. Se tramitó la licitación mayor 2025LY-000009-0002100001 contratación de servicios de mantenimiento para base de datos Oracle, por demanda de cuantía inestimada. Y se dio como fecha de inicio al contrato el 03/12/2025, a la empresa Pandatech Sociedad Anónima.

Como factores de éxito indican, el seguimiento y coordinación de los Administradores de contratos y/o Encargado de proceso, Jefatura de la USIT, con los contratistas, según requerimiento.

Entre los logros de la población atendida destacan:

- Comunicación efectiva con las diferentes dependencias de la institución, reflejando en un mejor servicio y desarrollo de las funciones.
- Fortalecimiento de la plataforma de TIC, constituyéndola más segura, robusta y confiable para los usuarios de los diferentes servicios institucionales.
- 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.

Como evidencia la unidad tiene el Informe de eventos ocurridos en los servicios de TIC y cumplimiento de objetivo de calidad de la GTIC. (Prestar servicios de TIC continuos a toda la institución, alcanzando la meta de al menos un 95% del tiempo los servicios de TIC en línea); el cual se ve reflejado en 8208 horas disponibles de servicio anual, ubicado en el SCC, según USIT-POS-75-2025.

A pesar de haber cumplido el indicador, la unidad considero la siguiente medida correctiva para mejorar su accionar:

| Factor | Causa | Medidas Correctivas |
|---|---|---|
| Administrativos | Atrasos ruta crítica de los procesos de compra de la USIT; lo cual influyen en el proceso de compra.<br>Criterios por parte de la auditoría interna, lo que ocasiona el replanteamiento de parcial a total de los procesos de compra (nueva definición de requerimientos y la realización de un nuevo sondeo de precios). | ▪ Agilizar trámites administrativos (UCI-PA); mediante seguimiento constante en las diferentes etapas del proceso de compra.<br>▪ Mejorar los medios de comunicación con UCI; con respecto a los nuevos procesos para llevar a cabo los procesos de compra.<br>▪ Formalizar procedimientos, indicando la metodología de trabajo y los responsables de cada actividad y proceso. |

## 5.3. Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos

| Producto | Unidad de Medida | Meta Anual | Cumplimiento Anual | Porcentaje Cumplimiento | Estado de cumplimiento |
|---|---|---|---|---|---|
| 2254. Soporte Técnico para la Infraestructura de TIC Institucional | Porcentaje de acciones soporte Técnico para la Infraestructura de TIC | 100% | 100% | 100% | **Cumplida** |

La USST tiene como responsabilidad, la unidad de medida porcentaje de acciones soporte técnico para la Infraestructura de TIC, la cual para el año 2025 presentó un 100% de cumplimiento. A continuación, se presenta el detalle de los 3 indicadores que integran la USST para el año 2025, los cuales están cumplidos.

| Indicador | Unidad de Medida | Meta Anual | Cumplimiento Anual | Porcentaje Cumplimiento |
|---|---|---|---|---|
| Porcentaje de estudios técnicos para la adquisición de recursos tecnológicos actualizados realizados. (142) | 100% | 100% (22 estudios ejecutados / 22 estudios planificados) | 100% | **Cumplido** |

Durante el año 2025 la USST realizó las 22 contrataciones de tipo tecnológico solicitadas por las Unidades Institucionales y la Unidad de Compras Institucional. Alcanzando de esta manera un 100% de su cumplimiento anual.

La unidad ha trabajado en la actualización de códigos, avales, convenio macro, asesoría en revisión de estudios técnicos de otras dependencias adscritas a la GTIC.

A continuación, el detalle de las doce contrataciones:

1. Estudio técnico - 2024LD-000039- 0002100010 servicios de mantenimiento preventivo y correctivo para impresoras y multifuncionales, de la Unidad Regional de Cartago del INA, por demanda.
2. Estudio Técnico - 2024LD-000039- 0002100010, Sistema integrado de impresión de carnet institucional.
3. Estudio Técnico ampliación 2024LD-000037- 0002100010, "Programa Adobe Creative Cloud".
4. Estudio Técnico - Licitación reducida 2024LD-000127-0002100001, "Equipo de Macinstosh".
5. Estudio Técnico - Licitación menor 2025LE-000002-0002100001 "Certificado de firma digital".
6. Estudio Técnico - Licitación menor - 2025LD-000012-0002100001 Compra de programa Adobe Creative Cloud por usuario y Adobe Acrobat Pro por usuario.
7. Estudio Técnico - Subasta inversa electrónica 2025SE-000001-0002100001 Subasta inversa electrónica para la compra de computadoras y estaciones de trabajo con criterios ambientales.
8. Estudio Técnico - Licitación reducida 2025LD-000022-0002100001 Compra de renovación del derecho de uso de licencias Ibmspss Statistics.
9. Estudio Técnico - Licitación menor 2025LE-000004-0002100001 Compra de proyectores.
10. Estudio Técnico - Licitación reducida 2025LD-000026-0002100001 Contratación de tablets con procesador similar a Mediatek Helio G99.
11. Estudio Técnico - Licitación reducida 2025LD-000035-0002100001 correspondiente a equipo de computación periférico (monitores).
12. Estudio Técnico - Licitación reducida 2025LD-000021-0002100008 contratación de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo para las fotocopiadoras de la unidad regional brunca.
13. Estudio Técnico - Licitación reducida 2025LD-000031-0002100008 Compra de monitores led de 32 pulgadas.

14. Estudio Técnico - Licitación reducida 2025LD-000067-0002100001 Contratación de servicios de mantenimiento preventivo para la solución de impresión de carnet de la unidad de recursos humanos.
15. Estudio Técnico - Licitación menor 2025LE-000012-0002100001 equipo de computación periférico.
16. Estudio Técnico - Inversa electrónica 2025SE-000003-0002100001 Subasta inversa electrónica para la compra de computadoras y tablets.
17. Estudio Técnico Licitación Reducida 2025LD-000078-0002100001 - Contratación de servicios de mantenimiento preventivo para la solución de impresión de carnet de la unidad de recursos humanos.
18. Estudio Técnico - Subasta inversa electrónica 2025SE-000004-0002100001 subasta "inversa electrónica para compra de impresoras".
19. Estudio Técnico - Licitación reducida 2025LD-000027-0002100002 "Monitores led de 81.28 cms (32 pulgadas)".
20. Estudio Técnico - Licitación menor 2025LD-000047-0002100008 "Monitores led de 32 pulgadas".
21. Estudio Técnico - Licitación menor 2025LE-0000022-0002100001 Certificado de firma digital según demanda de cuantía estimada.
22. Estudio Técnico - Licitación reducida 2025LD-000037-0002100002 Monitores led de 81.28 cms (32 pulgadas).

Indican como factores de éxito el contar con personal altamente capacitado para atender los temas de contratación administrativa, logrando 22 estudios técnicos en tiempo y forma, para la contratación institucional de equipo de cómputo como impresoras, computadoras, firma digital, programas como ADOBE, IBMSPSS STATISTICS, entre otros.

Las evidencias se encuentran en el SICOP y en el SCC.

| Indicador | Unidad de Medida | Meta Anual | Cumplimiento Anual | Porcentaje Cumplimiento |
|---|---|---|---|---|
| Porcentaje de casos atendidos en la sede central. (143) | 100% | 100% (2648 ejecutados / 2648 planificados) | 100% | **Cumplido** |

Las solicitudes de servicios realizadas por la mesa de ayuda y que fueron atendidas de enero a noviembre para un total de 2648 casos. Alcanzando un 100% de cumplimiento durante el 2025.

A continuación, el detalle de las solicitudes atendidas:

| Mes | Cantidad de casos |
|---|---|
| **TOTAL** | **2648** |
| Enero | 221 |
| Febrero | 178 |
| Marzo | 201 |
| Abril | 142 |
| Mayo | 348 |
| Junio | 224 |
| Julio | 229 |
| Agosto | 175 |
| Setiembre | 198 |
| Octubre | 311 |
| Noviembre | 421 |

La evidencia corresponde al reporte de mesa de ayuda, contador por categoría de casos cerrados-USST-2025

Ubicación: en el SCC con los oficios USST-98-2025, USST-149-2025, USST-189-2025, USST-217-2025, USST-300-2025, USST-380-2025, USST-431-2025, USST-506-2025, USST-512-2025, USST-593-2025, USST-630-2025 y en la herramienta mesa de ayuda (ARANDA). Solicitudes de Servicios realizadas por la mesa de ayuda y que fueron atendidas de enero a noviembre para un total de 2648 casos.

Como factores de éxito indican que cuentan 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) ayudando al control del registro, atención y seguimiento de cada uno de los casos.

También lograron la atención y solución de los incidentes en los tiempos requeridos para que las personas funcionarias puedan continuar con sus funciones.

| Indicador | Unidad de Medida | Meta Anual | Cumplimiento Anual | Porcentaje Cumplimiento |
|---|---|---|---|---|
| Cantidad de informes de seguimiento de cumplimiento de los lineamientos TI de soporte de primer nivel en los laboratorios de los Centros de Formación. (302) | 100% | 4 | 100% | **Cumplido** |

USST realizó 4 Informes de seguimiento de cumplimiento de los lineamientos TI de soporte de primer nivel, en los laboratorios de los Centros de Formación durante el año 2025.

| Centros de Formación | Número de oficio |
|---|---|
| Unidad Regional Brunca | USST-598-2025 |
| Unidad Regional Chorotega | USST-599-2025 |
| Unidad Regional Heredia | USST-601-2025 |
| Unidad Regional Huetar Norte | USST-602-2025 |

Se presenta los cuatro informes del estado de los laboratorios a la GTIC, de las unidades regional Huetar Norte, Unidad Regional Brunca, Unidad Regional Chorotega y Unidad Regional Heredia. Se remitieron oficios a los responsables del PSAC, y a los ADMINISTRADORES DE RECURSOS INFORMÁTICOS (ARIS) de las distintas unidades regionales, solicitando la ejecución del levantamiento de inventario de

los laboratorios de tecnologías de la información (TI). con la información recopilada, se elaboraron los informes correspondientes para la GTIC, con el fin de adoptar las acciones pertinentes a nivel gerencial respecto a la actualización del equipamiento de cómputo en dichos laboratorios.

También realizaron el levantamiento del inventario del equipo de cómputo que requiere mejoras tecnológicas, con el propósito de proponer a la administración las actualizaciones necesarias y, de esta manera, fortalecer la calidad del servicio de capacitación brindado.

## 5.4. Oficina de Administración de Proyectos TIC

La Unidad de Oficina y Administración de Proyectos TIC (OAP) cuenta con una unidad de medida, que es igual al indicador que tienen en el POIA. Por lo tanto, para el cálculo de su cumplimiento, será el mismo resultado de dicho indicador.

| Producto | Unidad de Medida | Meta Anual | Cumplimiento Anual | Porcentaje Cumplimiento | Estado de cumplimiento |
|---|---|---|---|---|---|
| 2255. Proyectos de TIC planificados y controlados | Porcentaje de proyectos TIC | 100% | 100% (6 ejecutados/ 6 planificados) | 100 | **Cumplida** |

| Indicador | Unidad de Medida | Meta Anual | Cumplimiento Anual | Estado Cumplimiento |
|---|---|---|---|---|
| Porcentaje de proyectos en ejecución con seguimiento conforme a planes de proyectos aprobados. (137) | 100% | 100% (6 ejecutados/ 6 planificados) | 100,0% | **Cumplido** |

En el año 2025 se mantienen los mismos seis proyectos aprobados en estado de ejecución con su respectivo seguimiento conforme a la metodología de administración de proyectos. Cabe mencionar que tienen varias iniciativas sin

firmar, correspondientes al plan de proyecto, (documento formal de calidad, en cual inicia un proyecto o plan de trabajo para su seguimiento dentro de la OAP), insumo necesario para activar el indicador corres. Por lo que la ejecución de este indicador es del 100% dado que el porcentaje de cumplimiento no radica la finalización del proyecto sino en el seguimiento de estos.

A continuación, se presenta el detalle de los seis proyectos en ejecución aprobados:

1) **Mantenimiento de sistema información financiera.**

Tiene el objetivo de brindar mantenimiento al SIF de manera que permita el registro, ejecución, control y evaluación, en todas las fases de la actividad financiera de planificación institucional, para mejorar los procesos transaccionales, 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.

2) **Automatización de inventarios por medio de RFID y código de barras**

Este proyecto está en implementación, su finalidad es adquirir equipos, dispositivos y software necesarios para implementar el sistema de administración de bienes en los almacenes del INA por medio de las tecnologías RFID y código de barras, brindando un servicio más eficiente y seguro, mediante contratación administrativa. Expediente digital OAP-UCI-02-2021 Automatización inventarios ubicado en el servidor TAMAR.

3) **Interfases SIF**

El objetivo es desarrollar los ajustes/mantenimientos requeridos para 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 N° 34918-H que instruye a las instituciones públicas a incorpore en los sistemas de información las normas internacionales contables del sector público (NICSP). Expediente digital con el nombre OAP-USIT-01-PL-2023 interfases SIF ubicado en el servidor TAMAR.

**4) Servicio de hospedaje y administración de los sitios web**

El propósito es contratar el servicio de hospedaje y administración y mantenimiento de los sitios web del INA, suministrando la atención de la necesidad de transferencia entre los sistemas institucionales, mediante el acceso a los servicios que presta la institución, a través del internet, con los sistemas abiertos y de acceso público. Expediente digital con el nombre OAP-USIT-PL-5-2025 Renov Hospedaje en la nube ubicado en el servidor TAMAR.

**5) Plataforma llave en mano hospedaje y administración plataformas virtuales sistema para gestión de aprendizaje (LMS) del INA e integración de nuevas PL**

Este proyecto tiene como objetivo contratar el servicio de hospedaje y administración para las plataformas del centro virtual de formación (pruebas, desarrollo y producción), identificando y utilizando herramientas que ofrece la plataforma como el diseño, la publicación y la administración de servicio en línea (SFCP), como solución virtual, proporcionando un entorno de aprendizaje versátil y accesible facilitando la colaboración entre docentes y estudiantes, y ofreciendo flexibilidad en accesos al contenido y evaluaciones, brindando herramientas de seguimiento para el progreso del estudiante. Expediente digital con el nombre OAP-USEVI-PL-1-2025 centro virtual de formación ubicado en el servidor TAMAR.

**6) Contratación de servicio de hospedaje, administración y horas desarrollo por demanda del sitio web INA.**

Tiene como objetivo el gestionar la contratación para la renovación de los servicios de hospedaje, mantenimiento y administración del sitio web institucional, a partir del año 2026 y por los siguientes 4 años. Dicha evidencia se encuentra en el expediente digital con el nombre OAP-USEVI-PL-2-2025 contratación hospedaje y administración sitio web INA ubicado en el servidor TAMAR.

Como factores de éxito indican las siguientes:

- Planificación estratégica alineada con los objetivos institucionales.
- Compromiso y respaldo de la alta dirección
- Comunicación fluida y constante

- Seguimiento constante y control de indicadores de tiempo.
- Adopción de buenas prácticas en gestión de proyectos TI.
- Participación de usuarios clave y partes interesadas
- Documentación y lecciones aprendidas

Como logros en la población atendida indicaron:

- El desarrollo de capacidades técnicas y metodológicas, mediante la aplicación de buenas prácticas en gestión de proyectos (PMI, enfoques ágiles).
- Mejora del trabajo colaborativo e interdisciplinario, fortaleciendo la comunicación, la planificación y la resolución conjunta de problemas.
- La aplicación de metodologías orientadas a la recolección y validación de requerimientos permitió desarrollar sistemas ajustados a las necesidades reales de las personas usuarias finales. Logrando una participación en el desarrollo y validación de soluciones, generando mayor apropiación y satisfacción.

Aunque estado de cumplimiento del indicador es cumplido, la unidad planteó las siguientes medidas correctivas:

| Factor | Causa | Medida Correctiva |
|---|---|---|
| Cargas de trabajo de las personas lideres 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 |
| Reducción de presupuesto asignado para el desarrollo de los proyectos tic. | Presupuesto limitado, aplicación de la regla fiscal sobre los presupuestos de la GTIC. | Asignar recursos según prioridades de la institución. |

## 5.5. Unidad de Servicios Virtuales

La Unidad de Servicios Virtuales (USEVI) cuenta con dos unidades de medida, una integrada por 6 indicadores del POIA y otra que incluye 1 indicador. Se detalla a continuación el estado de cumplimiento de estas.

| Producto | Unidad de Medida | Meta Anual | Cumplimiento Anual | Porcentaje Cumplimiento | Estado de cumplimiento |
|---|---|---|---|---|---|
| 1152. Servicios de desarrollo y soporte través de herramientas tecnológicas y recursos didácticos para la ejecución SCFP en las diferentes modalidades y apoyo administrativo | Porcentaje de servicios de desarrollo y soporte para la ejecución SCFP en diferentes modalidades | 100% | 100% (Promedio simple porcentajes de cumplimiento indicadores 144,145,146, 147,148 y 150) | 100 | **Cumplida** |
| 2256. Soporte a sitios web institucionales y plataformas tecnológicas administradas por la USEVI | Porcentaje de acciones de soporte a los sitios web institucionales y plataformas tecnológicas | 100% | 100% (251 ejecutados / 251 planificados) | 100 | **Cumplida** |

Durante el año 2025 la USEVI alcanzó el 100% de su cumplimiento en la meta anual, para sus 7 indicadores.

| Indicador | Unidad de Medida | Meta Anual | Cumplimiento Anual | Porcentaje Cumplimiento |
|---|---|---|---|---|
| Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal docente en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados (144) | 100% | 100% (11 ejecutados/ 11 planificados) | 100% | **Cumplido** |

Este indicador se enfoca en las personas funcionarias docentes de la institución, ya que la USEVI ofrece servicios de formación y capacitación a personas docentes con 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.

Durante el año 2025 se atendieron 11 solicitudes, de capacitación para las personas docentes, las cuales se atendieron en su totalidad, para un total de 72 personas capacitadas. Según los oficios USEVI-PTOSV-80-2025, USEVI-187-2025 y el informe mensual de actividades de USEVI.
Las solicitudes realizadas vía notas y correos se encuentran almacenadas en un archivo de la oficina del PTOSV.

Los principales factores de éxito que indica la USEVI son los siguientes:

- El flujo de trabajo del proceso involucrado permite implementar mejoras de forma expedita, mediante cronogramas de trabajo se brinda seguimiento constante a los núcleos involucrados.
- Coordinación y adaptación, dado que, en caso de presentarse algún retraso, se realizan coordinaciones inmediatas con los diferentes actores para compensar la demora.
- Adaptación a los roles de teletrabajo, dado que las actividades sustantivas se pueden realizar mediante esta modalidad.
- Atención de capacitaciones en forma virtual (PTOSV).
- Equipo de trabajo capacitado equipos de trabajo multidisciplinarios conformados por diseñadores instruccionales, diseñadores gráficos, editores de audio y video, y diseñadores web.
- Población docente capacitada en herramientas tecnológicas educativas para modalidad virtual.

| Indicador | Unidad de Medida | Meta Anual | Cumplimiento Anual | Porcentaje Cumplimiento |
|---|---|---|---|---|
| Porcentaje de servicios de formación y capacitación al personal administrativo en el uso de herramientas tecnológicas y recursos didácticos realizados (145) | 100% | 100%<br>122 ejecutados/ 122 planificados) | 100% | **Cumplido** |

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 (Tecnologías de información y comunicación) para la atención oportuna de las demandas de capacitación.

Durante el año 2025 se atendieron 122 solicitudes de capacitación para personal administrativo, representando el 100% de las solicitudes atendidas. Se han atendido un total de 5891 solicitudes, según los oficios USEVI-PTOSV-80-2025, USEVI-187-2025 informe mensual de actividades de USEVI, las solicitudes realizadas vía notas y correos se encuentran almacenadas en un archivo de la oficina del PTOSV.

Este indicador se cumplió debido a los siguientes factores de éxito:

- Al presentarse 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.

- La unidad se encuentra trabajando con algunas plataformas académicas por ejemplo Cisco, Amazon y Google apoyan las capacitaciones.

- Trabajo continuo y comprometido con el fortalecimiento de habilidades de la población de personas funcionarias administrativas con conocimientos en herramientas tecnológicas educativas para modalidad virtual y desempeño de labores en la presenciales en la oficina y en labores de teletrabajo.

- Contempla en las capacitaciones personas externas a la institución.

| Indicador | Unidad de Medida | Meta Anual | Cumplimiento Anual | Porcentaje Cumplimiento |
|---|---|---|---|---|
| Porcentaje de SCFP convertidos a las modalidades no presencial y mixta (146) | 100% | 100%<br>26 ejecutados / 26 planificados | 100% | **Cumplido** |

Este indicador se refiere a la cantidad de 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 provienen de los núcleos de formación (NFST), y las unidades administrativas del INA que requieran convertir un SCFP en las modalidades indicadas.

La USEVI ejecutó durante el año 2025, 26 proyectos de cursos virtuales, de los 26 que tenía planificados, Logrando un cumplimiento anual del 100%.

**Proyectos de cursos virtuales realizados**

1) Administración para asadas.
2) Uso del procesador de texto.
3) Uso de equipo de cómputo.
4) Uso de herramientas colaborativas.
5) Empleo de hojas de cálculo.
6) Elaboración de presentaciones multimedia.
7) Firma digital certificada.
8) Manipulación de datos en Power Bi.
9) Manipulación de alimentos.

10) Lineamientos de inocuidad aplicables en los comedores estudiantiles del MEP.
11) Interpretación de elementos de alimentación saludable según lineamientos del MEP.
12) Fundamentos de metrología dimensional.
13) Operación y programación básica en forma manual de fresadora y torno por control numérico (CNC).
14) Principios de corte CNC
15) Asistencia integral en las labores de cuido niños, niñas y adolescentes.
16) Elaboración de productos de la cocina fría.
17) Evaluación de los aprendizajes por competencias
18)Implementación de estrategias didácticas por competencias en formación profesional.
19) Integración de la inteligencia artificial en la docencia.
20) Planeamiento didáctico por competencias.
21) Protección de datos personales.
22) Gestión documental para archivos institucionales.
23) Administrador de Microsoft Azure AZ-104.
24) ingeniería de inteligencia artificial con Microsoft Azure AI-102.
25) Control contable para asadas.
26) Verificación del plan de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP).

Los oficios que evidencian su cumplimiento son: USEVI-PIDTE-55-2025, ASEC-INF-11-2025, USEVI-187-2025 Informe mensual de actividades de la USEVI, en el CENTRO virtual de formación se encuentra disponibles los "Master" (Cursos madre) de cada uno de los cursos entregados y las unidades regionales pueden programarlos para ejecución, así como los oficios se encuentran en sistema de correspondencia (SCC) y el archivo de Excel de control de avance de los productos de la USEVI desde 2015 al 2025.

La USEVI considera algunos factores de éxito para el cumplimiento de este indicador, los cuales se detallan a continuación:

- 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.
- 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.
- Herramientas de control y avances para cada uno de los proyectos de conversión.
- Equipos de trabajo multidisciplinarios conformados por diseñadores instruccionales que trabajan en conjunto con diseñadores gráficos, editores de audio y video, diseñadores web.
- Procesos de flujo de trabajo del proceso involucrado permite realizar oportunidades de mejora durante el proceso de forma expedita.
- Cronogramas de trabajo, así como seguimiento a los núcleos involucrado.
- Buscan mejorar la metodología de trabajo.
- Si se presentara 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 está facultado para desarrollar y crear material didáctico en la modalidad no presencial. Estas competencias permiten agilizar los procesos de conformación de SCFP.

| Indicador | Unidad de Medida | Meta Anual | Cumplimiento Anual | Porcentaje Cumplimiento |
|---|---|---|---|---|
| Porcentaje de diseños gráficos, multimedia y desarrollo web y otros recursos tecnológicos realizados (147) | 100% | 100% (64 ejecutados/ 64 planificados) | 100 | **Cumplido** |

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

En el 2025 la USEVI ejecutó 64 diseños alcanzando un cumplimiento anual del 100%.

Los productos realizados al 05 de diciembre se desglosan de la siguiente forma:

- **Actualización de SCFP**: 14 cursos
- **Material de apoyo**: 22 productos
- **Aulas acreditadas**: 21 productos

Son aulas que se revisan y son de la empresa.

- **Prueba de certificación:** 2

Prueba de certificación de Lesco. CSID17013

Prueba de certificación Lesco - español. CSID17014

- **Guías digitales:** 5

1) Guía para la habilitación de unidades de empleo.
2) Metodologías vinculadas con neurodesarrollo.
3) Alfabetización en salud para la asistencia de personas adultas mayores (PAM).
4) Habilidades digitales requeridas para la asistencia de personas adultas mayores (PAM).
5) No sea víctima del hacking, en la era de la inteligencia artificial.

Dicha información se basa 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:

- 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.
- Solicitudes por medio de correo electrónico, permitiendo agilidad en la atención.
- Persona dedicada a la solicitud 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.
- Reuniones virtuales con frecuencia para mayor seguimiento de los proyectos.
- 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 brinda 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 constantemente las áreas de atención desde semestres anteriores.

Se detalla la evidencia de la información en los siguientes oficios:
- USEVI-PIDTE-55-2025
- ASEC-INF-11-2025
- USEVI-187-2025 Informe mensual de actividades de USEVI.

Se pueden visualizar las publicaciones en página web; servicios estudiantiles y en el siguiente enlace: HTTPS://WWW.INA.AC.CR/INAVIRTUAL/SITEPAGES/INICIO.ASPX

Enlace para visualizar guías digitales:
HTTPS://WWW.INA.AC.CR/INAVIRTUAL/SITEPAGES/GUIASDIGITALES.ASPX

Enlace para visualizar material de apoyo:
HTTPS://WWW.INA.AC.CR/INAVIRTUAL/SITEPAGES/MATERIALDEAPOYO.ASPX

- Archivo de Excel de control de avance de los productos de la USEVI desde 2015 al 2025.

Para las aulas acreditadas para el aprendizaje se cuenta con un archivo dentro de cada una de la plataforma de la empresa.

| Indicador | Unidad de Medida | Meta Anual | Cumplimiento Anual | Porcentaje Cumplimiento |
|---|---|---|---|---|
| Porcentaje de producción de recursos audiovisuales para SFCP y de apoyo en otros servicios tecnológicos (148) | 100% | 100%<br>195 ejecutados/<br>195<br>planificados) | 100 | **Cumplido** |

Este indicador detalla la cantidad de recursos audiovisuales para SCFP creados y el apoyo brindado en otros servicios tecnológicos solicitados a la Unidad de Servicios virtuales. Existen 3 etapas en creación de recursos de audiovisuales que son las siguientes:

- ✓ Pre-producción
- ✓ Produción
- ✓ Post-producción,

Las etapas que requieren mayor trabajo por parte de las personas técnicas de USEVI y del núcleo son pre-producción y producción.

Durante el año 2025 esta unidad atendió 195 solicitudes de creación de productos relacionados con recursos audio visuales para distintos SCFP y de apoyo en otros servicios, logrando un 100% de su cumplimiento en la meta anual.

Algunos de los factores de éxito para el cumplimiento de este indicador son los siguientes:

- Líneas de trabajo impulsando microprogramas para sectores empresariales PYMES, destacando:
  - ✓ INA el asesor
  - ✓ La entrevista (Microlearning en todos los sectores productivos)
  - ✓ El programa Mundo 4.o (enfocado en tecnología).

- 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.
- Investigaciones sobre nuevas formas de realizar productos multimediales con 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.
- Autorización de acceso al estudio de grabación del CENETUR.
- Proceso establecido para la creación de productos gráficos, multimedia, desarrollo web y otros cursos tecnológicos.
- Actividades están planificadas y se cuenta con cronogramas de trabajo, este proceso se encuentra estandarizado en calidad.

Entre los logros en la población atendida se destacan los siguientes:

- Población general costarricense interesada en temas de PYMES y emprededurismo.

- Población estudiantil que desea ampliar sobre temas de estudio de SCFP con el apoyo de productos audiovisuales.

Esta información se respalda en los oficios APITA-INF-11-2025, USEVI-187-2025, Informe mensual de actividades de USEVI.
Se mantiene un archivo en nube One Drive / Google Drive de seguimiento de los productos, los oficios se encuentran en sistema de correspondencia (SCC).
Los recursos audiovisuales se pueden visualizar en el siguiente enlace:
HTTPS://WWW.INA.AC.CR/MULTIMEDIA/SITEPAGES/AUDIOVISUALES.ASPX

| Indicador | Unidad de Medida | Meta Anual | Cumplimiento Anual | Porcentaje Cumplimiento |
|---|---|---|---|---|
| Porcentaje de atención de solicitudes de soporte de las plataformas tecnológicas para SCFP (150) | 100% | 100% ((5477 ejecutados/ 5477 planificados) | 100% | **Cumplido** |

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

Durante el año 2025, la USEVI atendió 5477 solicitudes de soporte, de las 5477 solicitudes recibidas, logrando un cumplimiento anual del 100%. Dichas solicitudes se evidencian en los oficios USEVI-PTOSV-80-2025, USEVI-187-2025, Informe mensual de actividades de USEVI y el registro de casos queda almacenado en el sistema Aranda.

Los factores de éxito indispensables para el cumplimiento de este indicador son los siguientes:
**-** 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.
- Persona dedicada a las solicitudes y una persona suplente en caso de no ser posible ser atendida.
-Jefatura realiza un seguimiento de las solicitudes pendientes vía sistema igualmente, de esta manera no quedan solicitudes sin atender.

El principal logro para la población es que las personas usuarias tanto interna como externa de las plataformas tecnológicas específicamente el estudiantado del centro virtual de formación tienen servicio de atención ante las solicitudes realizadas.

| Indicador | Unidad de Medida | Meta Anual | Cumplimiento Anual | Porcentaje Cumplimiento |
|---|---|---|---|---|
| Porcentaje de atención de solicitudes de soporte a servicios Web y plataformas tecnológicas administradas por la USEVI (149) | 100% | 100% (251 ejecutados / 251 planificados) | 100% | **Cumplida** |

Este indicador se refiere al soporte al sitio web institucional, intranet, 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.

En el año 2025 la USEVI atendió 251 solicitudes, de las 251 solicitudes planificadas, por lo que su cumplimiento anual es de un 100%. De acuerdo con los oficios según los oficios USEVI-PTOSV-80-2025, USEVI-187-2025 Informe mensual de actividades de USEVI.

Algunos de los factores de éxito que incidieron en el cumplimiento de este indicador son los siguientes:

- Se 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.
- Buena comunicación entre la empresa que brinda el servicio de hospedaje y administración para atender casos específicos.
- Diseño estrategias para maximizar la atención de solicitudes de soporte debido a la alta demanda de estas.

Su principal logro es que la población usuaria interna y externa de la página web institucional, cuenten con servicio de atención de solicitudes efectuado, 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 la Comunicación

La ejecución presupuestaria de la Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación durante el año 2025 alcanzó un 75%, teniendo un desempeño inferior al INA, que fue de un 83%. Por lo que se sugiere un espacio para mejorar la utilización de los recursos asignados a la GTIC, dado que dicho porcentaje se ubica 8% por debajo de la ejecución institucional.

Sería beneficioso realizar un análisis más profundo de las subpartidas del presupuesto donde se produjo la subejecución, identificando áreas críticas que puedan ayudar a corregir el rumbo y mejorar la ejecución a futuro, revisar y ajustar las proyecciones de presupuesto, dado que esta ejecución afecta directamente la capacidad de las unidades implicadas, para alcanzar el cumplimiento de sus metas propuestas.

**Cuadro 2**
Costa Rica. INA: Distribución del Presupuesto Ordinario, Total Presupuesto, Girado Acumulado y porcentaje de ejecución, según unidad y meta presupuestaria.
Año 2025
(cifras en colones absolutas y porcentuales)

| Unidad | Meta | Presupuesto ordinario | Total Presupuesto | Girado acumulado | % de ejecución |
|---|---|---|---|---|---|
| **TOTAL** | | **₡5 957 009 562,00** | **₡5 548 547 578,00** | **₡ 4 186 234 846,89** | **75%** |
| **Coordinadora** | **2252** | ₡175 374 947,00 | ₡178 124 517,00 | ₡146 994 952,20 | 83,00% |
| **Informática y Telemática** | **2253** | ₡4 161 972 951,00 | ₡4 108 817 570,00 | ₡2 889 661 922,90 | 70,00% |
| **Soporte Servicios Tecnológicos** | **2254** | ₡248 967 452,00 | ₡249 121 398,00 | ₡237 359 837,10 | 95,00% |
| **Oficina Administración de Proyectos** | **2255** | ₡97 958 348,00 | ₡99 563 863,00 | ₡95 790 309,90 | 96,00% |
| **Servicios Virtuales** | **Subtotal** | ₡1 272 735 864,00 | **₡912 920 230,00** | **₡816 427 824,79** | **89,00%** |
| | **2256** | ₡513 627 069,00 | ₡485 685 828,00 | ₡409 421 471,95 | 84,30% |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **1152** | ₡759 108797,00 | ₡427 234 402,00 | ₡407 006 352,84 | 95,27% |

1/: corresponde al Presupuesto Formulado.
2/: Presupuesto Ajustado al año 2025 respecto a las modificaciones presupuestarias +/-.
3/: comprende los montos ejecutados por las unidades al año 2025.
**Fuente**: Elaboración Propia, con datos proporcionados por Unidad de Recursos Financieros, Proceso de Presupuesto, Reporte Ejecución Presupuestaria, Año 2025

Para el periodo en estudio, se analizan aquellas causas o situaciones que afectaron la ejecución presupuestaria proyectada por la GTIC, manifiestan afectaron la ejecución presupuestaria proyectada y las situaciones analizadas se detallan a continuación.

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

**Unidad Coordinadora**

| Nombre de la Subpartida y número | Causas de la baja ejecución |
|---|---|
| 110307 Servicios de tecnología de la información | Para este periodo se ha ejecutado el 77% para esta subpartida, es importante indicar, que se han cancelado en esta cuenta, los pagos correspondientes a los certificados emitidos para los meses de enero a setiembre por un monto de 17.758.392.69 además, 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 cuales están: nuevos ingresos, renuncias, despidos, jubilaciones y permisos de los colaboradores INA, igualmente hay facturas que a la fecha, no han sido aplicadas por el proceso de tesorería razón por la cual, se verá reflejada una mayor ejecución en esta cuenta en el mes de diciembre 2025. Esta información se respalda con el proceso licitatorio para renovación de certificados de firma digital. |
| 110406 Servicios generales | Para esta subpartida, se ha ejecutado un 53% del presupuesto asignado, para la revisión y recarga de extintores de dióxido de carbono y CO2, pertenecientes a la gestión quedando un remanente de 23.332.00 del monto presupuestado. |
| 150105 Equipo De Cómputo | Para esta subpartida se requería la compra de un monitor led de 81,28 cm (32 pulgadas), una computadora todo en uno (All in One) similar a Pentium Core I7, 5.10 GHZ catorceava generación y una |

| | |
|---|---|
| | computadora portátil Intel Core ultra 7 165h o superior con la finalidad de poder realizar la actualización del equipo con el que cuenta la Unidad coordinadora de la GTIC. Sin embargo, se ejecutó el 71% dado que el trámite de compra subastó a la baja lo que insidió en un monto menor al presupuestado, razón por la cual, sobró un remanente. |
| 129902 Útiles, mater. Médicos hospit. e investigación | Para esta subpartida la UCGTIC realizó una modificación presupuestaria, la cual está pendiente de aprobación por parte de la J.D de la institución, debido a que el botiquín de primeros auxilios fue digitado en la cuenta 129902, indicada por Salud Ocupacional, sin embargo, lo correcto correspondía a la cuenta 129906 útiles materiales de resguardo y seguridad. Por lo anterior, no se había realizado el movimiento respectivo para su ejecución. Posteriormente, mediante el oficio SO-310-225 les indicaron que decidió crear un código nuevo para poner a disposición a todas las dependencias que requieran adquirir este tipo de bienes y que se encuentran en dicho proceso. |

**Unidad de Informática y telemática**

| Nombre de la Subpartida y número | Causas de la baja ejecución |
|---|---|
| 110101<br>Alquiler de edificios locales y terrenos | Licitación abreviada 2022LA-00001-0002100001 Servicio de arrendamiento de un espacio físico para la infraestructura del Centro de datos del INA.<br>Variación del tipo de cambio en los procesos de pago de servicios, respecto lo formulado ¢553.38 con respecto a lo real, por ejemplo el tipo de cambio más bajo registrado en los pagos de ejecución presupuestaria 2025 fue de ¢495.26, siendo esto una diferencia de hasta ¢58.12 por dólar, lo cual en el caso de la USIT representa una sub ejecución muy alta, considerando que el 100% de los contratos de servicios son facturados en esta divisa. |
| 110103<br>Alquiler de equipo de computo | Licitación pública 2024LN-000004-0002100001 "Arrendamiento de solución de seguridad del tipo gestión unificada de amenazas UTM para el INA", con un costo mensual de $67.800,00.<br>Licitación mayor 2024ly-000002-0002100001 alquiler de licencias de programas Microsoft bajo el esquema de Microsoft Enrollment for Education Solutions (EES).<br>Variación del tipo de cambio en los procesos de pago de servicios, respecto lo formulado ¢553.38 con respecto a lo real, por ejemplo, el tipo de cambio más bajo registrado en los pagos de ejecución presupuestaria 2025 fue de ¢495.26, siendo esto una diferencia de hasta ¢58.12 por dólar, lo cual en el caso de la USIT representa una |

| | |
|---|---|
| | subejecución muy alta, considerando que el 100% de los contratos de servicios son facturados en esta divisa. |
| 110204<br>Servicio de telecomunicaciones | 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.<br>Variación del tipo de cambio en los procesos de pago de servicios, respecto lo formulado ¢553.38 con respecto a lo real, por ejemplo, el tipo de cambio más bajo registrado en los pagos de ejecución presupuestaria 2025 fue de ¢495.26, siendo esto una diferencia de hasta ¢58.12 por dólar, lo cual en el caso de la USIT representa una subejecución muy alta, considerando que el 100% de los contratos de servicios son facturados en esta divisa. |
| 110807<br>Mant.rep.mob.y equipo de oficina | A la fecha de la evaluación POIA de esta unidad, no se registró ejecución del presupuesto correspondiente a dicha subpartida (110807-Mantenimiento y Reparación de Mobiliario y Equipo de Oficina), debido a que se encontraba pendiente de resolución la apelación de la firmeza de la adjudicación de la línea correspondiente a mantenimiento de los equipos de aire acondicionado de precisión de la USIT.<br>Posteriormente, la fecha de inicio del servicio de la USIT fue establecida para el mes de diciembre del año 2025, motivo por el cual el presupuesto asignado a este servicio no fue ejecutado durante el período 2025. La evidencia correspondiente está en el oficio USIT-JCS-7-2025<br>. |
| 110808<br>Mant. y rep.eq. Computo y sist de infor. | 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.<br><br>Licitación pública 2022LN-000004-0002100001 "Servicio de mantenimiento y soporte técnico para el equipo de cómputo integrado a la san por cuantía inestimada.<br>Servicio de Soporte HP Care Pack y Cisco Smartnet ". con un pago de servicio de soporte mensual $9 976 - costo por hora $64,41.<br><br>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.<br><br>Compra directa 2022CD-000050-0002100001 "Renovación de licenciamiento de software y mantenimiento preventivo y soporte técnico de antivirus"; con un consumo mensual de $1 130. |

| | |
|---|---|
| | Licitación pública 2021LN-000009-0002100001 "Servicio de hospedaje y administración de los sitios web del INA"; con un costo mensual de $21 109,03.<br><br>Compra directa 2023PX-000021-0002100001 "Servicio de actualización y soporte técnico para licencias Oracle". Para el periodo del 2025 el costo es de $233.738,51.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>Esta cuenta sí se ejecutó, sin embargo, dada la variación del tipo de cambio en los procesos de pago de servicios, respecto lo formulado ¢553.38 con respecto a lo real, por ejemplo el tipo de cambio más bajo registrado en los pagos de ejecución presupuestaria 2025 fue de ¢495.26, siendo esto una diferencia de hasta ¢58.12 por dólar, lo cual en el caso de la USIT representa una sub ejecución muy alta, considerando que el 100% de los contratos de servicios son facturados en esta divisa. |
| 159903<br>Bienes intangibles | Compra directa 2022CD-000050-0002100001 renovación de Licenciamiento de software y mantenimiento preventivo y soporte técnico de antivirus / servicio de mantenimiento.<br>Licitación pública 2020LN-000007-0002100001 contratación de servicios de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información desarrollados en Oracle, por demanda de cuantía inestimada. |

**Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos**

| Nombre de la Subpartida y número | Causas de la baja ejecución |
|---|---|
| 150104<br>Equipo y mobiliario de oficina | Compra por demanda, el proveedor no ha entregado el mobiliario |

| | |
|---|---|
| 100101<br>Sueldo para cargos fijos | Falta ejecución por parte de RRHH de los salarios de diciembre |
| 100302<br>Restricción al ejerci. liber. de la profesión | Ejecución por parte de RRH, salario de último mes. |

En lo que respecta a la ejecución presupuestaria según partida presupuestaria, a continuación, se presenta el detalle correspondiente.

**Cuadro 3**
Costa Rica. INA: Distribución del Presupuesto Ordinario, Total Presupuesto, Girado Acumulado y porcentaje de ejecución, según partida presupuestaria. Año 2025
*(cifras en colones absolutas y porcentuales)*

| Partida presupuestaria | Presupuesto Ordinario [1] | Total presupuesto [2] | Girado acumulado [3] | % de ejecución |
|---|---|---|---|---|
| **TOTAL** | **₡ 5 957 009 562,00** | **₡ 5 548 547 578,00** | **₡ 4 186 234 846,89** | **75,00%** |
| Servicios | ₡ 2 792 004 550,00 | ₡ 2 711 982 660,00 | ₡ 1 639 381 245,16 | 60,00% |
| Materiales | ₡ 4 299 000,00 | ₡ 5 195 860,00 | ₡ 3 725 280,16 | 72,00% |
| Bienes Duraderos | ₡ 945 530 960,00 | ₡ 619 217 383,00 | ₡ 449 641 617,07 | 73,00% |
| Remuneraciones | ₡ 2 215 175 052,00 | ₡ 2 212 151 675,00 | ₡ 2 093 486 704,50 | 95,00% |

1/: corresponde al Presupuesto Formulado.
2/: Presupuesto Ajustado al II año 2025 respecto a las modificaciones presupuestarias +/-.
3/: comprende los montos ejecutados por las unidades al año 2025.
**Fuente**: Elaboración propia con datos de la Unidad de Recursos Financieros, Proceso de Presupuesto, Reporte Ejecución Presupuestaria, año 2025.

De acuerdo con el cuadro anterior, la partida presupuestaria de **Servicios** presentó la ejecución anual más baja, con un **60%,** por tanto, la GTIC indica que se debe a los siguientes factores:

| Factores que incidieron en la ejecución | Acciones correctivas para mejorar el resultado de ejecución |
|---|---|
| Problemas relacionados con los procesos de contratación Publica | La baja ejecución en esta partida principalmente corresponde a que existen servicios que son por cuantía inestimada y que se cancelan contra servicio recibido, afectando esta ejecución durante el II semestre, tal es el caso 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.

Para este periodo se ejecutó el 77% de esta subpartida, además se cancelaron en esta cuenta, los pagos correspondientes a los certificados emitidos para los meses de enero a setiembre por un monto de ₡17.758.392.69.
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 cuales están: nuevos ingresos, renuncias, despidos, jubilaciones y permisos de los colaboradores INA, igualmente hay facturas que a la fecha, no han sido aplicadas por el proceso de tesorería razón por la cual, se verá reflejada una mayor ejecución en esta cuenta en el mes de diciembre 2025. Esta información se respalda con el proceso licitatorio para renovación de certificados de firma digital.

Sobre el trámite de la licitación pública 2024LE-000002-000210-0001; esta línea del contrato pertenecía al trámite de horas que eran del Centro virtual primer contrato. Sin embargo, el contrato fue declarado por las Autoridades Superiores en un proceso de lesividad al adjudicarse a la empresa Datasoft Netsolutions S.A. por lo que las horas de desarrollo destinadas no se pudieron utilizar creando el remanente en la cuenta.
También se incluye los "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.

Además, para esta subpartida se ejecutó un 53% del presupuesto asignado, para la revisión y recarga de extintores de dióxido de carbono y CO2, pertenecientes a la gestión quedando un remanente de ₡23.332.00 del monto presupuestado.

La partida de **Materiales** se ejecutó en un **72%** lo cual se debe principalmente a los siguientes factores:

| Factores que incidieron en la ejecución | Acciones correctivas para mejorar el resultado de ejecución |
|---|---|
| Compra por demanda, el proveedor no ha entregado el mobiliario. | Además para esta subpartida se realizó una modificación presupuestaria, que está pendiente de aprobación por parte de la junta directiva del INA, debido a que el botiquín de primeros auxilios, se digitó en una cuenta indicada por Salud Ocupacional 129902, sin embargo, mediante correo electrónico se indicó que ese código no estaba por demanda, que se dio un error y se debía de digitar, en otro código en la cuenta 129906, útiles materiales de resguardo y seguridad, razón por la |

| | |
|---|---|
| | cual, no se había realizado el movimiento respectivo para su ejecución, posteriormente, mediante el oficio SO-310-225 indicó que actualmente se tomó la decisión de crear un código nuevo para poner a disposición a todas las dependencias que requieran adquirir este tipo de bienes y que se encuentran en dicho proceso, con la dificultad de las rutas críticas de las contrataciones administrativas, por lo que no fue posible la digitación y compra para el año 2025.<br><br>Para esta subpartida se requería la compra de un monitor led de 81,28 cm (32 pulgadas), una computadora todo en uno (All in One) similar a Pentium Core I7, 5.10 GHZ catorceava generación y una computadora portátil Intel Core ultra 7 165h o superior con la finalidad de poder realizar la actualización del equipo con el que cuenta la unidad coordinadora de la GTIC sin embargo, se ejecutó el 71% dado que el trámite de compra subastó a la baja lo que insidió en un monto menor al presupuestado razón por la cual, sobró un remanente. |

Respecto a la partida de Bienes Duraderos se ejecutó un 73%, se debe mayormente a Problemas relacionados con los procesos de contratación Pública.

| Factores que incidieron en la ejecución | Acciones correctivas para mejorar el resultado de ejecución |
|---|---|
| Problemas relacionados con los procesos de contratación Publica | La baja ejecución en esta partida se debe compra directa 2022CD-000050-0002100001 Renovación de licenciamiento de software y mantenimiento preventivo y soporte técnico de antivirus / servicio de mantenimiento. Licitación pública 2020LN-000007-0002100001 contratación de servicios de desarrollo. |

# VII. Conclusiones

La GTIC cuenta con 14 indicadores de los cuales 12 son porcentuales y 2 absolutos, durante el año 2025, el 85,70% de las metas se encuentran cumplidas y un 14,30% parcialmente.

Aspectos que han afectado el cumplimiento de algunas metas de los indicadores:

Durante el año 2025, la **ejecución presupuestaria** de la GTIC y sus unidades adscritas con corte al 30 de diciembre **fue baja**, dado que consiguió un 75% de ejecución, estando 8% por debajo de la ejecución institucional. Sin embargo, cabe mencionar que la USIT fue la unidad que tuvo la ejecución presupuestaria más baja, con un 70% de ejecución, presentando en la partida de servicios una ejecución de 60%, indicando problemas relacionados con procesos de contratación pública, además de materiales con un 72% de ejecución, realizando una compra por demanda y el proveedor no ha entregado el mobiliario, en la partida de bienes duraderos un 73%, debido a problemas relacionados con contratación pública.

Como medida correctiva mencionan atender las recomendaciones emitidas por la administración con respecto definición de requerimientos y pliego de condiciones y modalidad de consumo de horas (cuantía estimada de horas).

En relación con Porcentaje de casos atendidos para la agilización de procesos indicador 139), responsabilidad de la USIT, clasificado como **parcialmente cumplido**, atendiendo 1441 casos para la agilización de procesos, de los 1641 casos ingresados; alcanzando un 87,8%. Respecto a la Porcentaje de ejecución de las actividades de los proyectos del PETIC (Indicador 301), la UCGTIS logró ejecutar 72 actividades de las 91 planificadas, alcanzando un 79,1% de cumplimiento anual.

La USEVI presentó el cumplimiento de sus 7 indicadores, al igual que la OAP con su indicador 137 y la UST con los indicadores que la integran 142,143 y 302.

# VIII. Recomendaciones

- Dar seguimiento a los indicadores 301 responsabilidad de UCGTIC y 139 de USIT, que se encuentran con un estado de cumplimiento parcialmente cumplimiento durante el año 2025.

  **Responsables:** UCGTIC y USIT
  **Plazo:** 1er semestre 2026.

- Realizar un análisis de las partidas del presupuesto de la USIT donde se produjo la subejecución, identificando áreas críticas que puedan ayudar a corregir el rumbo y mejorar la ejecución a futuro, revisar y ajustar las proyecciones de presupuesto.
  **Responsable:** USIT
  **Plazo:** Primer semestre 2026.