Unidad de Planificación y Evaluación
Proceso de Evaluación y Estadísticas

Informe
Evaluación Semestral
Plan Operativo Institucional Anual (POIA)
Gestión Tecnologías de la Información y Comunicación
I semestre 2026

Instituto Nacional de Aprendizaje
Llave del Progreso

FICHA DE CRÉDITOS

Elaborado por:

Andrea Mariana 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

Julio 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 11

a) Unidad Coordinadora (UCGTIC) 11

b) Oficina de administración de proyectos de TIC (OAP) 14

c) Unidad de Servicios de Informática y telemática (USIT) 21

d) Unidad de Servicios Virtuales (USEVI) 29

e) Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos (USST) 34

VI. Ejecución presupuestaria de las unidades adscritas a la Gestión Tecnologías de la Información y Comunicación 38

VII. Conclusiones 45

VIII. Recomendaciones 46

I. Presentación

El Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) fue creado el 21 de mayo de 1965 mediante la Ley N.° 3506, con el propósito de capacitar a las personas trabajadoras y formar aprendices. Posteriormente, dicha normativa fue sustituida por la Ley N.° 6868, del 6 de mayo de 1983, denominada "Ley Orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje", la cual establece como finalidad institucional satisfacer las necesidades de mano de obra calificada y especializada de los tres sectores de la economía nacional. Asimismo, esta ley constituye al INA como una institución autónoma de derecho público, con personería jurídica y patrimonio propio.

En enero de 2021, esta normativa fue reformada parcialmente mediante la Ley N.° 9931, orientada al fortalecimiento de la formación profesional para la empleabilidad, la inclusión social y la productividad, en concordancia con los retos asociados a la Revolución Industrial 4.0 y las demandas del empleo del futuro.

Como institución pública, el INA desarrolla diversos planes institucionales que integran actividades estratégicas y operativas dirigidas al cumplimiento de sus objetivos y a la prestación de servicios a personas físicas y jurídicas, contribuyendo de esta manera al desarrollo productivo del país y a la movilidad social. Dentro de estos instrumentos de planificación se encuentra el Plan Operativo Institucional Anual (POIA) 2026, formulado en el marco del Plan Estratégico Nacional (PEN) 2050, el Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública 2023-2026 "Rogelio Fernández Güell", el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2026-2032 (edición 1) y las directrices emitidas por la Administración Superior.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos N.° 8131, específicamente en su artículo 55 y en los artículos 72 y 74 de su Reglamento, así como para atender los requerimientos de entidades fiscalizadoras, entre ellas la Contraloría General de la República, se elaboran informes de gestión de resultados y rendición de cuentas. Para tales efectos, la Unidad de Planificación y Evaluación, mediante el Proceso de

Evaluación y Estadísticas, ejecuta evaluaciones semestrales del Plan Operativo Institucional Anual 2026, con el propósito de analizar y valorar el nivel de cumplimiento de las metas, indicadores y unidades de medida programadas, así como la respectiva ejecución presupuestaria durante el período evaluado.

El presente documento, contiene la valoración del nivel de cumplimiento al I semestre de las metas planificadas para el año 2026, correspondiente a la Gestión Tecnologías de la Información y Comunicación, la cual está constituida por cinco unidades a saber:

- ➢ 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 estos 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 qué se dan son con Recursos Humanos y otras internas.

II. Objetivos

Objetivo General

Identificar los principales resultados semestrales alcanzados por la Gestión Tecnologías de la Información y Comunicación, a nivel de los objetivos, unidades de medida, indicadores y metas del POIA 2026, 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 las diferentes unidades de medida, indicadores y metas de la Gestión en el I semestre del 2026.

- Determinar los principales factores que han incidido en la ejecución de las unidades de medida, indicadores y metas, así como 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 las unidades de medida, indicadores y metas de la Gestión 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 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 "Presupuesto Ordinario Institucional y Plan Operativo Institucional Anual 2026" aprobado según acuerdo de Junta Directiva JD-

AC-342-2025 y dictamen de la Contraloría General de la Republica N° DFOE-CAP-2183-2025.

- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2026-2032, aprobado por Junta Directiva mediante acuerdo JD-AC-29-2026 del 05 de febrero de 2026.
- Oficio UPE-PPE-18-2025 "Socialización del documento Presupuesto Ordinario Institucional y Plan Operativo Institucional Anual 2026", el cual contiene un enlace que incluye la siguiente información: Documento Presupuesto Ordinario y Plan Operativo Institucional Anual, Fichas técnicas de los indicadores POIA 2026, Matriz de Articulación Plan-Presupuesto (MAPP-POI), en formato Excel, Unidades de medida 2026 y Reportes SIPP 2026.
- 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 2026, de cada una de las unidades, suministrada por la Unidad de Recursos Financieros.

d. Instrumentos de recolección de la información

Para el debido proceso de compilación de la información se utiliza el Sistema Estadístico y de Monitoreo de Servicios (SEMS), específicamente en el módulo de seguimiento de planes, la cual es una herramienta que permite el proceso de la información en una plataforma digital, según rangos establecidos.

e. Trabajo de campo

Se lleva a cabo la programación expuesta en el siguiente cronograma de reuniones por medio de la Herramienta Tecnológica "TEAMS", del 15 al 26 de junio 2026, 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 Tecnologías de la Información y Comunicación. Plan Operativo Institucional Anual. Cronograma de reuniones.
Evaluación I Semestre 2026

Día	Hora	Unidad
15 junio 2026	08:30 a.m.	• Oficina de Administración de Proyectos (OAP)
16 y 26 junio 2026	08:00 a.m.	• Unidad Coordinadora GTIC (UCGTIC)
17 junio 2026	08:30 a.m.	• Unidad de Servicios de Informática y telemática (USIT)
18 junio2026	09:00 a.m.	• Unidad de Servicios Virtuales (USEVI)
25 junio 2026	01:00 p.m.	• Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos (USST)

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 Semestral al Plan Operativo Institucional Anual 2026: Gestión Tecnologías de la Información y Comunicación Año 2026", donde se plasman los avances de la ejecución física, así como la ejecución presupuestaria. Por otra parte, se da un pronóstico para el cumplimiento de estos durante el II semestre.

h. Clasificación de resultados en las metas

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

1.Condición: refleja el estado de la meta en términos de su desarrollo. Los aspectos por considerar para clasificarla son:

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

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

- **Satisfactorio:** aquellas que alcanzaron porcentajes mayor o igual a 45%.
- **En riesgo:** aquellas con porcentajes de cumplimiento ubicados en el rango mayor a 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 2026



IV. Análisis de Resultados de Ejecución Programática

Las unidades de medida permiten medir o cuantificar la producción de los bienes y servicios generados y provistos en un período de tiempo dado, facilitando su registro sistemático. Cada producto debe contar con una o más unidades de medida.

A continuación, se mencionan las Unidades de Medida de las unidades adscritas a la Gestión Tecnologías de la Información y Comunicación las cuales se desarrollarán en los siguientes apartados:

Cuadro 1
Costa Rica, INA: Unidades de medida de las unidades adscritas a la GTIC. Año 2026.

Unidad	Producto	Unidad de Medida (UM)	Descripción de la Unidad de Medida (UM)	Cantidad Prevista de la Unidad de Medida (UM)	Dimensión	Indicador de desempeño del producto
UCGTIC	2252. Gestión de Servicios de tecnologías de información y comunicación	Servicios de TI	Entiéndase servicios de TI como el servicio brindado desde la coordinadora (informe final año del PETIC y informe de firmas digitales entregadas al finalizar año)	2	Eficacia	319
OAP	2255. Proyectos de TIC	Proyectos planificados y controlados	Entiéndase como Proyectos y/o Planes de trabajo contemplados dentro de la OAP	12	Eficiencia	137
USIT	2253. Gestión de los Recursos Tecnológicos de infraestructura, Sistema de Información y Ciberseguridad	Servicios prioritarios para la disponibilidad de los servicios TIC	Entiéndase por servicios prioritarios: (administración de usuarios Windows, correo electrónico institucional, acceso a intranet y servicios complementarios, conectividad de red, red inalámbrica wi – fi,	8	Calidad Calidad	139 140

Unidad	Producto	Unidad de Medida (UM)	Descripción de la Unidad de Medida (UM)	Cantidad Prevista de la Unidad de Medida (UM)	Dimensión	Indicador de desempeño del producto
			administración de sitios web, office 365 y administración de la plataforma antivirus.			
USEVI	1152. Productos y servicios de educación virtual y administración de plataformas educativas	Procesos de atención	se refiere a (Procedimiento P USEVI 01 Implementación de servicios virtuales y TIC, utilizando los formularios FR USEVI 02, FR USEVI 05, FR USEVI 06, FR USEVI 08. Procedimiento P USEVI 04 Diseño y desarrollo de servicios de educación virtual, utilizando los formularios FR USEVI 01 y FR USEVI 09).	3	Eficacia Eficacia Eficacia	147 148 150
USST	2254. Soporte técnico para usuarios finales de los servicios TIC	Solicitudes atendidas	Entiéndase como solicitudes atendidas como: (Reportes generados de la mesa de ayuda Aranda con la contabilidad de casos atendidos y cerrados mensualmente por las personas funcionarias de la USST).	100	Eficacia Eficacia	142 143

La Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación incorpora en su Plan Operativo Institucional Anual (POIA) nueve indicadores, distribuidos entre las cinco unidades que la integran, los cuales permiten dar seguimiento al cumplimiento de cinco metas programadas para el período objeto de evaluación.

A continuación, se presenta el análisis de los resultados obtenidos, en el que se expone el nivel de cumplimiento de cada meta con base en el desempeño

registrado por sus respectivos indicadores. Asimismo, la figura siguiente sintetiza el estado de cumplimiento de los indicadores del POIA evaluad

Figura 1
Gestión Tecnologías de la Información y Comunicación. Estado de cumplimiento de los indicadores POIA evaluados. Año 2026.



Con respecto al cumplimiento los indicadores la Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación tiene un 77,8% de las metas con avance satisfactorio durante el primer semestre, por tanto, el restante 22,2% se encuentra en riesgo, para ser cumplidas durante el segundo semestre del 2026. 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 2
Costa Rica, INA. Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación. Indicadores POIA por condición, según unidad. Año 2026.

Unidad	Total	Satisfactorio	En riesgo	Crítico
TOTAL	9	7	2	
UCGTIC	1	1	0	
OAP	1	1	0	
USIT	2	1	1	
USEVI	3	2	1	
USST	2	2	0	

Según el cuadro anterior, el estado de los indicadores refleja que existen 2 indicadores que se encuentran en riesgo para ser cumplidos, correspondiente a la USIT y USEVI, mientras que 7 indicadores se cumplieron satisfactoriamente, 1 de la UCGTIC, 1de la OAP, 1 de la USIT, 2 de la USEVI y 2 de la USST.

V. Detalle de Resultados por Unidad

Este apartado contiene el detalle de las actividades desarrolladas y los resultados alcanzados durante el año 2026, en relación con la programación establecida para las unidades de medida e indicadores de gestión de cada una de las dependencias adscritas a la Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación.

a) Unidad Coordinadora (UCGTIC)

La Unidad Coordinadora en su meta presupuestaria 2252 Gestión de Servicios de tecnologías de información y comunicación, tiene establecidas 2 metas programadas, las cuales se definen a partir de la unidad de medida llamada **Servicios de TI,** que deben ser ejecutadas durante el segundo semestre del 2026. Sin embargo, en el primer semestre se han cumplido, porque son parte de la labor operativa de esta unidad y estas actividades se realizan durante todo el año.

Producto	Unidad de Medida	Meta Programada	Meta Semestral Ejecutada	Porcentaje de Avance anual	Condición / Situación de Avance
2252 Gestión de Servicios de tecnologías de información y comunicación	Servicios de TI	2	2	100%	Satisfactorio

Los Servicios de TI que conforman las unidades de medida corresponden a cada uno de los servicios brindados desde la Unidad coordinadora:

1. Informe final de año del PETIC
2. Informe de firmas digitales entregadas al finalizar año.

El éxito del cumplimiento de la unidad de medida radica en el seguimiento periódico a los proyectos del PETIC durante el primer semestre, lográndose atender los proyectos definidos para el año 2026, desarrollados en las reuniones mensuales de jefaturas, y su avance es presentado por la Oficina de Administración de Proyectos, responsable de llevar el control a cada uno.

Respecto al seguimiento de las firmas digitales, la UCGTIC tiene un control mensual de cuáles y cuantas firmas deben gestionarse, ya sea para renovación o nuevos trámites de firma, realizados mediante correos electrónicos con el fin de coordinar las acciones con el Banco Popular para la adquisición de estas y ser entregadas a los funcionarios según demanda solicitada.

Con las firmas digitales se logra atender las necesidades de muchas personas funcionarias del INA, las cuales requieren este instrumento para realizar numerosas gestiones diarias.

Las evidencias que respaldan su cumplimiento corresponden a la presentación de avance de los proyectos del PETIC, control de solicitudes de firmas digitales mensuales entregadas a la fecha y correos de solicitudes de renovación o sustitución de firmas, ubicadas en la carpeta compartida de teams (documentos de gestión de TIC).

Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	Porcentaje Avance	Estado de cumplimiento
319 Porcentaje de actividades administrativas ejecutadas de la Unidad Coordinadora de la GTIC	100%	50% 4 realizadas/ 8 planificadas	50%	En proceso / Satisfactorio

La Unidad Coordinadora cuenta con 1 indicador, el cual se encuentra con una condición satisfactoria, permitiendo alcanzar los objetivos planteados para el primer semestre. A continuación, se muestra el avance de cumplimiento de las metas del indicador planificado.

Se realizaron 4 reuniones de jefatura mensuales (durante los meses de febrero, abril, mayo y junio del 2026), donde se analizaron las actividades administrativas contempladas en el indicador, lo cual se refleja un 50% de avance respecto a la meta anual, que corresponden a 8 reuniones.

Los temas principales desarrollados en las reuniones mensuales, con las jefaturas de las unidades adscritas a la GTIC son los siguientes:

- Seguimiento a la ejecución presupuestaria
- Atención de las recomendaciones de auditoría
- Acciones de control interno (riesgos y autoevaluación).
- Ejecución del contrato de firma digital
- Reuniones bimensuales con los ARIS regionales.
- Ejercer el control administrativo sobre el cumplimiento de las directrices institucionales y a nivel de la Unidad Coordinadora.
- Seguimiento y actualización del PETIC, seguimiento a los valores, ética, reglamento autónomo y compromiso de resultados individual.

Las evidencias que respaldan el avance en el cumplimiento del indicador se encuentran mediante la siguiente ruta de acceso: en los respaldos se encuentran en carpetas digitales, a continuación, se mencionan:

- Informes de reunión y hojas de asistencia
- Informes de gestión de las unidades adscritas
- Informe de reunión y hojas de asistencia de reuniones ARIS
- Informe de seguimiento presupuestario mensual
- Seguimiento de las acciones de control interno (riesgo y autoevaluación)

- Recomendaciones de auditoría, oficios de cumplimiento.
- Archivos de coordinación de citas de firma digital por el banco popular y correos de solicitudes de firma.
- Seguimiento de actividades de los proyectos PETIC dado por la OAP
- Informe de reunión y hojas de asistencia con temas relacionados a los valores y éticas institucional.

Las personas funcionarias participantes en los equipos de trabajo cuentan con información oportuna para la toma de decisiones, permitiéndoles ejercer un control efectivo sobre la ejecución de sus proyectos, el seguimiento y control respectivo, brindando una mejor atención de las necesidades para la toma de decisiones, así como información interna y externa ordenada, accesible y controles eficientes, oportunos con el resguardo de la información.

Aunque el indicador presenta un estado de cumplimiento satisfactorio, la UCGTIC considera importante para su cumplimiento para el segundo semestre del 2026, plantear la siguiente medida correctiva:

Factor Desfavorable	Causa	Medidas correctivas
Se encuentran pendientes de realizar diferentes actividades durante el periodo de evaluación	Atención de prioridades de la oficina la cuales requirieron disponer de tiempo para la consecución de los objetivos de la gestión	Planificación de actividades de manera oportuna para poder cumplir con las reuniones propuestas

b) Oficina de administración de proyectos de TIC (OAP)

La Oficina de Administración de proyectos de TIC cuenta con la Unidad de medida Proyectos planificados y controlados, a continuación, se detalla su cumplimiento para el primer semestre.

Producto	Unidad de Medida	Meta Programada	Meta Semestral Ejecutada	Porcentaje de Avance anual	Condición de Avance
2255 Proyectos planificados y controlados	Proyectos planificados y controlados	12	50% 6 ejecutados/ 12 planificados	50%	En proceso

Para el primer semestre del 2026 la OAP, tiene 6 proyectos que se mantienen en seguimiento continuo, lo cual representa un 50% de avance en la meta anual, dado que la meta programada es de 12 proyectos y los otros 6 son iniciativas nuevas para el segundo semestre o bien, retomaran los proyectos actuales, de acuerdo con la necesidad. Es importante mencionar que este indicador y su respectiva unidad de medida, funcionan de manera espejo.

Esta unidad cuenta con un indicador, para el primer semestre, el cual tiene una condición satisfactoria, con altas posibilidades de alcanzar su meta anual. A continuación, se detalla el avance de su cumplimiento.

Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	Porcentaje Avance	Estado de cumplimiento
137 Porcentaje de proyectos en ejecución con seguimiento conforme a planes de proyectos aprobados.	100%	50% 6 ejecutados/ 12 planificados	50%	En proceso/ Satisfactorio

Es importante señalar que la gestión de proyectos institucionales no se limita únicamente a aquellos que se encuentran en estado de ejecución. Actualmente, la Oficina de Administración de proyectos mantiene iniciativas en estados planificado, inicial, pausado y detenido, las cuales igualmente requieren atención, coordinación y gestión especializada.

El seguimiento se realiza principalmente sobre los proyectos en estado de ejecución, los proyectos en otros estados demandan la realización de reuniones de coordinación, sesiones de análisis, revisiones de viabilidad, validación de

requerimientos, definición de alcances, atención de consultas de las partes interesadas, actualización documental, gestión de riesgos, elaboración de informes, coordinación interinstitucional y acompañamiento metodológico. Por lo que estas actividades representan una inversión significativa de tiempo profesional y recursos institucionales, garantizando que las iniciativas mantengan su trazabilidad, alineación estratégica y condiciones adecuadas para su eventual reactivación, continuidad o cierre formal según corresponda.

A continuación, detallan los seis proyectos en ejecución aprobados conforme a planes de proyectos definidos:

1. Nombre: Adopción de la normativa Técnica TIC.

Código OAP: OAP-GTIC-PL-6-2025

Objetivo: implementar la normativa técnica del Ministerio de Ciencia Innovación Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) para la gestión y control de las tecnologías de información y comunicación en el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), con el propósito de fortalecer la gobernanza tecnológica, asegurar la alineación con los objetivos estratégicos institucionales, garantizar el cumplimiento normativo y generar valor mediante la eficiencia, transparencia, sostenibilidad y calidad en la prestación de los servicios TIC.

El oficio OAP-GTIC-PL-6-2025 - Adopción de la normativa técnica TIC, ubicado en el servidor Tamar, respalda el cumplimiento.

2. Nombre: Aumentar las capacidades y Habilidades del personal.

Código OAP: OAP-GTIC-PL-9-2025.

Objetivos: reforzar las habilidades técnicas, dirección y administrativas del equipo de la GTIC, a través de recolección estructurada y sistemática de las necesidades de capacitación y formación para la efectiva gobernanza de las tecnologías de la información de la institución.

En el oficio OAP-GTIC-PL-9-2025- Aumentar las capacidades y habilidades del personal, ubicado en el servidor Tamar, se encuentra el detalle de este proyecto.

3. Nombre: Sistema de gestión de proyectos

Código OAP: OAP-PL-13-2025.

Objetivo: implementar las actualizaciones de los procesos del sistema de gestión de proyectos señaladas en la advertencia AI-ADV-14-2025 así como en los diferentes Service Desk creados, con el objetivo de brindar información oportuna para la toma de decisiones y disminuir el tiempo de respuesta en el desarrollo de estas.

En el oficio OAP-PL-13-2025 Sistema de gestión de proyectos, ubicado en el servidor Tamar, se encuentra el desarrollo de este proyecto.

4. Nombre: ANE 2.0

Código OAP: OAP-SGT-01-2022

Objetivo: desarrollar e implementar en el sistema nacional de empleo módulos para personas domésticas, personas con discapacidad, personas en condiciones de vulnerabilidad social y mejoras a la plataforma, de manera que se fortalezca ampliando la oferta con el fin de apoyar la inserción laboral y por ende el mejoramiento de las condiciones de la población meta.

En el oficio OAP-SGT-01-2022 ANE 2.0, ubicado en el servidor Tamar, se detalla este proyecto.

5. Nombre: Automatización de inventarios

Código OAP: OAP-UCI-2-2021

Objetivo: implementar un sistema de automatización en la administración de bienes en los almacenes del INA para brindar un servicio más eficiente y seguro.

El oficio OAP-UCI-2-2021 Automatización de inventarios, ubicado en el servidor Tamar.

6. Nombre: SIF Versión 2.0

Código OAP-URF-4-2023 SIF 2.0

Objetivo: desarrollar el sistema de información financiero en su versión 2, tomando como base la primera versión de dicho sistema, de manera que permita el registro, ejecución, control y evaluación, en todas las fases de la actividad financiera y de

planificación institucional, para mejorar los procesos transaccionales y suministrar información financiera, ágil, flexible y oportuna a los diferentes niveles jerárquicos para la toma de decisiones, así como a entes externos.

La evidencia correspondiente se encuentra en el oficio OAP-URF-4-2023 SIF 2.0, ubicado en el servidor Tamar.

Este indicador se encuentra en estado de cumplimiento satisfactorio/en proceso, como factores de éxito se encuentran los siguientes:

- Planificación estratégica alineada con los objetivos institucionales: la adecuada definición del alcance, cronograma y prioridades permitió una ejecución ordenada de los proyectos, garantizando el cumplimiento de plazos y entregables claves.

- Compromiso y respaldo de la alta dirección: el apoyo institucional facilitó la asignación oportuna de recursos humanos, técnicos y financieros, así como la toma de decisiones críticas para mantener el avance de las iniciativas.

- Comunicación fluida y constante: la comunicación abierta entre todos los interesados, el equipo de trabajo y los usuarios permitió una comprensión compartida de los avances, cambios y expectativas, reduciendo la posibilidad de malentendidos.

- Seguimiento constante y control de indicadores de tiempo: el monitoreo periódico mediante seguimientos y aplicación de indicadores claves permitió evaluar el progreso de cada proyecto, identificar desviaciones y aplicar acciones correctivas de manera oportuna.

- Buenas prácticas en gestión de proyectos ti: la aplicación de metodologías de gestión de proyectos basadas en el estándar del PMI, contribuyó a una gestión estructurada, flexible y orientada a la mejora continua.

- Participación de usuarios clave y partes interesadas: la inclusión de usuarios finales en el diseño, validación y pruebas funcionales aseguró que los sistemas desarrollados respondieran a las necesidades reales, mejorando su adopción.

- Documentación y lecciones aprendidas: documentar el proceso y sus aprendizajes contribuyo a la mejora continua en gestión de proyectos.

Además, destacan los siguientes logros:

- Mejora en la calidad de los servicios institucionales: proyectos ejecutados permitieron la optimización de procesos, sistemas y servicios, generando una atención más eficiente, oportuna y alineada con las necesidades de las personas usuarias.

- Incremento en la satisfacción de las personas usuarias: la participación de usuarios clave durante el diseño, validación y pruebas permitió desarrollar soluciones ajustadas a las necesidades reales, mejorando la experiencia y aceptación de los servicios implementados.

- Reducción de tiempos de respuesta institucional: la automatización y optimización de procesos permitió agilizar la gestión de solicitudes, consultas y trámites, generando beneficios directos para las personas usuarias.

- Toma de decisiones informada y oportuna: disponibilidad de herramientas, reportes e indicadores fortaleció la capacidad institucional, respondiendo efectivamente las necesidades de la población atendida.

- Mayor transparencia y trazabilidad de la gestión institucional: la implementación de controles, seguimiento y mecanismos de monitoreo permitió brindar un mejor control sobre los servicios ofrecidos y una mayor confianza en los resultados obtenidos.

- Contribución al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales: los proyectos ejecutados generaron valor público al apoyar la misión institucional y mejorar los servicios dirigidos a estudiantes, docentes, funcionarios, empresas y ciudadanía en general.

- Fortalecimiento de la cultura de mejora continua: las lecciones aprendidas y la retroalimentación de las personas usuarias permitieron identificar oportunidades de mejora e impulsar nuevas iniciativas orientadas a incrementar el beneficio para la población atendida.

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

Factor Desfavorable	Causa	Medidas correctivas
Reducción de presupuesto asignado para el desarrollo de los proyectos tic.	Cambios en las políticas institucionales. Presupuesto limitado.	Asegurar compromiso presupuestario desde el inicio. Asignar recursos según Prioridades de la institución. Reasignar recursos a actividades de mayor Impacto.
Sobrecarga de trabajo en el equipo existente	Asignación de múltiples proyectos o tareas simultáneas. Mala planificación de carga laboral. Falta de priorización de tareas.	Realizar análisis y balance de carga laboral. Reasignar tareas o contratar apoyo temporal. Priorizar actividades críticas mediante planificación efectiva. Solicitar por oficio a la alta administración del problema de recurso humano.

Factor Desfavorable	Causa	Medidas correctivas
Mala estimación de tiempos y esfuerzos	Cambios constantes en los requerimientos Falta de experiencia en tareas similares. Subestimación de la complejidad técnica. Ausencia de historial de referencia.	Utilizar datos históricos y consultar expertos. Aplicar técnicas de estimación como PERT o descomposición de tareas.

c) Unidad de Servicios de Informática y telemática (USIT)

Producto	Unidad de Medida	Meta Programada	Meta Semestral Ejecutada	Porcentaje de Avance anual	Condición de Avance
2253 Gestión de los Recursos Tecnológicos de infraestructura, Sistema de Información y Ciberseguridad.	Servicios prioritarios para la disponibilidad de los servicios de TIC	8	8	100%	Satisfactorio

Se trabaja continuamente para alcanzar el cumplimiento de los ocho servicios TIC definidos como prioritarios, para el segundo semestre. Dichos servicios son los siguientes:

- 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

Estos servicios forman parte de la operación permanente de la unidad y se brindan de manera continua durante todo el año.

Durante el período evaluado se ejecutaron 3.419,13 horas de servicio, contribuyendo al cumplimiento de la meta institucional orientada a garantizar la continuidad operativa y la prestación eficiente de los servicios de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Como respaldo, se cuenta con el Informe de Eventos Ocurridos en los Servicios TIC y del Cumplimiento del Objetivo de Calidad de la GTIC, registrado en el Sistema de Control de Correspondencia bajo el consecutivo USIT-POS-34-2026, el cual evidencia una disponibilidad anual de 8.208 horas de servicio y el cumplimiento de la meta de mantener una disponibilidad mínima del 95% del tiempo de operación.

El principal factor de éxito ha sido el seguimiento continuo de los servicios, lo que ha permitido asegurar su adecuada prestación a nivel institucional. Asimismo, la mejora en la contratación de los servicios de internet ha fortalecido la disponibilidad y calidad de los servicios TIC, atendiendo de manera más eficiente las necesidades institucionales tanto desde la perspectiva tecnológica como presupuestaria.

La Unidad de Servicios de Informática y telemática (USIT) cuenta con 2 indicadores, de los cuales uno tiene una condición satisfactoria el 139, lo que significa que tiene una alta probabilidad de cumplimiento anual y en riesgo el 140 para el primer semestre del 2026.

A continuación, se muestra el avance de cumplimiento de las metas de los indicadores planificados.

Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	Porcentaje Avance	Estado de cumplimiento
139 Porcentaje de casos atendidos para la agilización de procesos.	95%	88, 4% 84 casos atendidos/ 95 casos programados	93,1%	Satisfactorio

Al 31 de mayo de 2026 se registraron 431 casos en la mesa de ayuda relacionados con tecnologías de información y comunicación. De estos, 363 fueron atendidos, alcanzando un 84% de atención, mientras que 68 casos (16%) permanecían pendientes al cierre del período. Alcanzando un avance del 93% de la meta.

Los casos son analizados inicialmente por las personas administradoras de cada sistema de información, quienes determinan si la solicitud procede, puede resolverse de forma inmediata o requiere la intervención de un analista, pasando entonces al estado de atención formal. En el caso de los requerimientos gestionados por el proceso de administración y desarrollo de sistemas institucionales (PADSI), las prioridades son definidas por la unidad responsable de cada sistema.

Para fortalecer la atención de este indicador, se gestionó la compra del servicio de mantenimiento para varios sistemas institucionales desarrollados en Oracle Forms, mediante la licitación reducida No. 2026LD-000048-0002100001, el servicio fue adjudicado a Servicios Computacionales Nova Comp S.A. por un monto de ¢55.785.480,62.

Como evidencia de la gestión realizada, el informe de casos asignados a la USIT de mayo de 2026 fue registrado en el Sistema de Control de Correspondencia (SCC) mediante el oficio USIT-POS-34-2026.

Entre los factores de éxito destaca el seguimiento y trazabilidad de las solicitudes, lo que favorece la coordinación entre administradores de sistemas de información ASI) y el equipo PADSI. Asimismo, se ha logrado una atención más efectiva y

oportuna de las necesidades de las personas usuarias gracias al fortalecimiento de la coordinación y la optimización de la gestión de requerimientos.

A pesar de que el indicador está en un nivel satisfactorio, la USIT ve necesario aplicar las siguientes medidas correctivas para el cumplimiento de la meta durante el segundo semestre:

Factor Desfavorable	Causa	Medidas correctivas
Actualmente, el informe de los casos asignados a la USIT se genera de forma manual por parte de las personas funcionarias del proceso de operación de servicios, utilizando hojas de cálculo de excel, lo que implica una inversión adicional de tiempo en la recopilación y consolidación de la información.	Producto de la actualización de la herramienta Service Desk efectuada en septiembre de 2018, el script utilizado para generar automáticamente el informe dejó de funcionar. Como consecuencia, las personas funcionarias responsables deben realizar la recopilación y consolidación de la información de forma manual, lo que incrementa el tiempo requerido para la elaboración del informe.	Se solicitó en reiteradas ocasiones a la casa matriz la restauración o suministro del informe automatizado (script); sin embargo, no fue posible contar nuevamente con dicha funcionalidad. -con el propósito de disponer de información que permita analizar los casos ingresados en la mesa de ayuda, así como los tiempos de asignación, atención y seguimiento en sus diferentes estados, se implementó una herramienta de control basada en hojas de cálculo excel. Mediante esta herramienta se realiza el análisis y procesamiento de la información, incorporando gráficos e indicadores que facilitan su interpretación y contribuyen al proceso de toma de decisiones.

Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	Porcentaje Avance	Estado de cumplimiento
140 Cantidad de horas disponibles de los servicios de tic, responsabilidad de la USIT.	8208	3419 ejecutado	41,7%	En riego

En este indicador se establece como meta anual garantizar una disponibilidad de 8.208 horas de los servicios de tecnologías de información y comunicación (TIC) bajo la responsabilidad de la USIT. Para ello, se definieron ocho servicios prioritarios:

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

Debe considerarse que la presente evaluación se realizó con corte al 31 de mayo de 2026, correspondiente al quinto mes del período de medición. Dado que el cumplimiento del indicador es de carácter anual, en esta etapa únicamente se evalúa el avance alcanzado a la fecha, quedando pendiente la contabilización de la disponibilidad de los servicios durante los meses de junio a diciembre.

Con base en el comportamiento registrado durante los primeros cinco meses del año, se estima una disponibilidad aproximada de 4.788 horas para el período restante, lo que permitiría alcanzar un total proyectado de 8.207,79 horas de servicios TIC al cierre del año, equivalente a un cumplimiento prácticamente total de la meta establecida.

De los ocho servicios prioritarios definidos para el cumplimiento del presente indicador, al período evaluado se han ejecutado un total de 3419 horas de servicio, lo que representa un avance del 41,7 % de cumplimiento.

Para efectos de la medición de este indicador, se ha vinculado la ejecución de los contratos de servicios interconectados con la disponibilidad de los servicios TIC, por cuanto estos constituyen un elemento esencial para garantizar su continuidad operativa. Los contratos considerados se detallan a continuación:

1)Mediante el oficio USIT-JCS-6-2026 se gestionó la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la UPS de 50 KVA ubicada en el edificio de la unidad de servicios de informática y telemática (USIT). Como resultado del proceso de contratación, mediante la licitación menor no. 2026LD-000025-0002100001, el servicio fue adjudicado a la empresa corporación comercial sigma internacional S.A., iniciando su ejecución el 14 de junio de 2026.

2)El 28 de febrero de 2026 finalizó la vigencia del contrato correspondiente a la licitación abreviada no. 2021LA-000030-000210000, relacionada con el Servicio por Demanda de Cuantía Estimada de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Soporte Técnico para la Plataforma de Seguridad del INA. Asimismo, el 23 de mayo de 2026 concluyó el contrato asociado a la compra directa no. 2022CD-000050-0002100001, correspondiente a la Renovación de licenciamiento de software y mantenimiento preventivo y soporte técnico de antivirus / servicio de mantenimiento.

3)Los procesos de compra requeridos a fin de brindar continuidad a estos servicios se encuentran actualmente en trámite y no pudieron ser adjudicados antes del vencimiento de los contratos indicados anteriormente. Esta situación fue producto de la revisión de las especificaciones técnicas realizada por la gerencia general, así como a las consultas formuladas a esta unidad, lo que generó atrasos en las actividades definidas dentro de la ruta crítica de los respectivos procesos de compra.

4)Adicionalmente, la licitación menor número 2026LD-000043-0002100001, correspondiente al servicio de gestión preventiva, correctiva y soporte técnico para la plataforma de seguridad del INA, por demanda de cuantía estimada, fue declarada infructuosa al no recibirse ofertas. Por lo que actualmente se trabaja en la actualización de las especificaciones técnicas con el propósito de promover nuevamente el proceso de contratación.

La disponibilidad acumulada de estos servicios contribuye al cumplimiento de la meta anual establecida, orientada a garantizar la continuidad operativa y la prestación eficiente de los servicios de tecnologías de información y comunicación (TIC) a nivel institucional.

Como evidencia del cumplimiento de este indicador, se disponen lo siguiente:
Informe de eventos ocurridos en los servicios de TIC y del cumplimiento del objetivo de calidad de la GTIC, para garantizar la prestación continua de los servicios de tecnologías de información y comunicación (TIC) a toda la institución, alcanzando una disponibilidad mínima del 95% del tiempo de operación. Dicho informe se encuentra ingresado en el sistema de control de correspondencia (SCC); mediante el consecutivo no. USIT-POS-34-2026.

Se realizó un seguimiento continuo y una coordinación efectiva con los diferentes proveedores del servicio, a fin de garantizar la adecuada prestación de los servicios contratados. Estas acciones son ejecutadas por los supervisores de contrato y, cuando resulta necesario, por el encargado del proceso o la jefatura de la USIT.

Se mantiene una comunicación efectiva con las diferentes dependencias de la institución, lo que contribuye a la mejora continua de los servicios brindados y al fortalecimiento de las funciones sustantivas en beneficio del quehacer institucional. Se fortalece la plataforma de tecnologías de información y comunicación (TIC), incrementando sus niveles de seguridad, robustez y confiabilidad, en beneficio de las personas usuarias de los distintos servicios institucionales.

Se mejora la disponibilidad de los servicios de TIC para las personas usuarias, considerando que la contratación vigente de los servicios de internet responde de manera más eficiente a las necesidades institucionales, no solo desde una perspectiva presupuestaria (ejecución), sino también tecnológica, favoreciendo así una mejor prestación de los servicios institucionales.

La medida correctiva que establece la unidad es la siguiente:

Factor Desfavorable	Causa	Medidas correctivas
Administrativos	Los atrasos en las actividades que conforman la ruta crítica de los procesos de compra gestionados por la USIT inciden directamente en los plazos de tramitación y ejecución de las contrataciones, lo que puede afectar el cumplimiento oportuno de los objetivos y requerimientos institucionales.	Agilizar los trámites administrativos con la UCI-PA mediante un seguimiento permanente de las distintas etapas que conforman los procesos de compra. Fortalecer los mecanismos de comunicación y coordinación con la UCI, con el fin de mejorar la comprensión y aplicación de los procedimientos establecidos para la gestión de los procesos de compra. Formalizar los procedimientos asociados a los procesos de contratación, definiendo claramente la metodología de trabajo, las actividades a realizar y las responsabilidades de cada una de las partes involucradas.

d) Unidad de Servicios Virtuales (USEVI)

Producto	Unidad de Medida	Meta Programada	Meta Semestral Ejecutada	Porcentaje de Avance anual	Condición de Avance
1152. Productos y servicios de educación virtual y administración de plataformas educativas	Procesos de atención	3	3	100%	Satisfactorio

Durante el primer semestre de 2026 se cumplieron los tres procesos de atención de la unidad, correspondientes al diseño de servicios de educación virtual, el desarrollo de recursos audiovisuales y la atención de solicitudes de soporte para las plataformas tecnológicas y educativas.

En cuanto a los servicios de educación virtual, se desarrollaron 2 cursos virtuales, se realizaron 6 actualizaciones de contenidos, se acreditaron 14 aulas virtuales y se elaboraron 2 materiales de apoyo, conforme al procedimiento P USEVI 04. El cumplimiento de este proceso se respalda con los oficios USEVI-77-2026, USEVI-PIDTE-12-2026 y ASEC-INF-5-2026, disponibles en el Sistema de Correspondencia (SCC).

Respecto al desarrollo de recursos audiovisuales, bajo el procedimiento P USEVI 01, para el 2026 se programó la producción de 100 recursos audiovisuales, de los cuales 32 se habían finalizado al 1 de junio de 2026. La evidencia se encuentra en los oficios APITA-INF-5-2026 y USEVI-77-2026, registrados en el SCC.

En relación con el soporte de plataformas tecnológicas y educativas, durante el primer semestre se atendieron 2.769 solicitudes de soporte, según lo documentado en los oficios USEVI-PTOSV-39-2026 y USEVI-77-2026, disponibles en el Sistema de Correspondencia (SCC).

La Unidad de Servicios Virtuales cuenta con tres indicadores, de los cuales el 147 se encuentra en condición satisfactoria con alta probabilidad de cumplimiento anual. El indicador148 está en Riesgo y el indicador 150 está satisfactoriamente cumplido. A continuación, se muestra el avance de cumplimiento de las metas de los indicadores planificados.

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 2026.

Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	Porcentaje Avance	Estado de cumplimiento
147 Porcentaje de servicios de educación virtual diseñados	100%	52% 24 ejecutados / 46 planificados	52%	Satisfactorio

El indicador mide la cantidad de SCFP diseñados para las modalidades no presencial y mixta, utilizando las herramientas TIC de la USEVI, según el procedimiento vigente.

Al 1 de junio de 2026, se han desarrollado11 proyectos virtuales, de los cuales se han entregado **2 cursos virtuales**:

1. Fortalecimiento organizacional para asadas (AGGP19015)
2. Verificación del sistema de gestión de la inocuidad en la industria alimentaria (IAEA12043)

Se realizaron **6 actualizaciones de contenidos**:

1. Controles preventivos de alimentos para el consumo humano
2. Caja de herramientas industria alimentaria
3. Guía educación financiera no. 3

4. Diseño creativo con ilustrador
5. Geografía de costa rica
6. Guía plan nacional de capacitación para asadas

Se **acreditaron 14 aulas virtuales**: Cada una de las aulas acreditadas tiene un oficio de solicitud para determinados cursos y empresa según se detalle en el oficio ASEC-INF-05-2026.

Y se elaboraron **2 materiales de apoyo:**

1. Inspección de las normas de buenas prácticas de manufactura en la industria alimentaria
2. Aplicación de técnicas de control de inocuidad y calidad en la Industria Alimentaria.

Las evidencias del cumplimiento se encuentran en los oficios USEVI-77-2026, USEVI-PIDTE-12-2026 y ASEC-INF-5-2026, así como en el Centro Virtual de Formación, el Sistema de Correspondencia (SCC) y el registro de control de avances de la USEVI.

El cumplimiento del indicador ha sido posible gracias a factores como la alineación metodológica con el modelo curricular, la coordinación entre los núcleos y la USEVI, la planificación estratégica, el seguimiento continuo, el uso de equipos multidisciplinarios, mecanismos de control y una gestión oportuna de contingencias.

Como principales logros, se destaca el fortalecimiento de las competencias digitales del personal técnico-docente, la capacitación para el desarrollo de materiales didácticos en modalidades virtuales y la ampliación de la oferta de recursos educativos gratuitos disponibles para la población costarricense a través del sitio web y el Centro Virtual de Formación.

Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	Porcentaje Avance	Estado de cumplimiento
148 Porcentaje de recursos audiovisuales diseñados	100%	32% 32 ejecutado/ 100 planificado	32%	En Riesgo

El indicador mide la cantidad de recursos audiovisuales creados para los SCFP y otros servicios tecnológicos solicitados a la USEVI. La producción comprende tres etapas: preproducción, producción y postproducción, siendo las dos primeras las de mayor dedicación técnica. Al 1 de junio de 2026, la unidad tenía programado el desarrollo de 100 recursos audiovisuales, de los cuales 32 se habían finalizado. El avance se respalda en los oficios APITA-INF-5-2026 y USEVI-77-2026.

Entre los principales factores de éxito destacan la continuidad de programas audiovisuales, la coordinación de la Subárea de Producción Audiovisual Instruccional (PAI), la innovación constante, el uso eficiente del equipo especializado y del estudio de la USEVI, la estandarización de los procesos creativos y una adecuada planificación con control de calidad.

Como logros, se resalta el fortalecimiento del apoyo a los sectores productivos y al emprendimiento mediante recursos audiovisuales, así como la mejora del aprendizaje de la población estudiantil a través de materiales didácticos que complementan los programas del Sistema de Capacitación y Formación Profesional (SCFP).

La USEVI considera para este indicador la siguiente medida correctiva

Factor Desfavorable	Causa	Medidas correctivas
Por la naturaleza del indicador el cumplimiento satisfactorio se finaliza el desarrollo en el segundo semestre del 2026.	La asignación de los docentes a cada producto se realiza en los primeros meses del año, por lo tanto, el inicio de cada proyecto se realiza posterior a esta asignación.	Se trabaja con un cronograma para que durante setiembre, octubre y noviembre se concluyan los proyectos planificados.

Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	Porcentaje Avance	Estado de cumplimiento
150 Porcentaje de atención de solicitudes de soporte de las plataformas tecnológicas y educativas	100%	100% 2769 ejecutado/ 2769 planificado	100%	Satisfactorio

El indicador mide la atención oportuna de las solicitudes de soporte técnico para las plataformas tecnológicas de los SCFP, con el fin de garantizar la continuidad del servicio en el Centro Virtual de Formación, el sitio web institucional, la intranet y otras plataformas administradas por la USEVI.

Al 1 de junio de 2026, se habían atendido 2769 solicitudes de soporte representando el 100% de cumplimiento. Durante el mes de mayo se gestionaron 655 solicitudes del Centro Virtual de Formación y 25 solicitudes relacionadas con la página web e intranet. La evidencia del cumplimiento se encuentra en los oficios USEVI-77-2026 y USEVI-PTOSV-39-2026.

Los principales factores de éxito incluyen un equipo especializado con personal de respaldo para asegurar la continuidad del servicio, una coordinación permanente con el proveedor de hospedaje y administración de las plataformas, y la automatización del proceso de soporte mediante Service Desk, que facilita la asignación, el seguimiento y la atención oportuna de las solicitudes.

Como resultado, se ha garantizado un servicio continuo y eficiente para las personas usuarias internas y externas de las plataformas tecnológicas administradas por la USEVI.

e) Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos (USST)

Producto	Unidad de Medida	Meta Programada	Meta Semestral Ejecutada	Porcentaje de Avance anual	Condición de Avance
2253. Gestión de los Recursos Tecnológicos de infraestructura, Sistema de Información y Ciberseguridad	Servicios prioritarios para la disponibilidad de los servicios TIC	100	100	100%	Satisfactorio

De enero a mayo de 2026, la unidad atendió 1.955 solicitudes de soporte técnico provenientes de las dependencias de la Sede Central, gestionadas mediante la Mesa de Ayuda (Aranda). Además, se resolvieron casos urgentes no registrados en la plataforma, brindando atención tanto presencial como remota al personal en teletrabajo.

Las solicitudes atendidas se distribuyeron de la siguiente manera: enero (297), febrero (339), marzo (431), abril (569) y mayo (319). El cumplimiento se respalda con los oficios USST-79-2026, USST-143-2026, USST-163-2026, USST-180-2026 y USST-205-2026, disponibles en el Sistema de Correspondencia (SCC).

El logro de este indicador se debe al personal técnico calificado y al uso de la plataforma Aranda, que permite registrar, controlar y dar seguimiento a cada incidente, garantizando la atención y solución de los casos dentro de los tiempos establecidos para asegurar la continuidad de las labores institucionales.

La unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos cuenta con 2 indicadores, los cuales se encuentran con una condición satisfactoria y su estado de cumplimiento, lo que permitió alcanzar los objetivos planteados. A continuación, se muestra el avance de cumplimiento de las metas de los indicadores planificados.

Indicador	Meta anual	Avance semestral	Porcentaje avance	Estado de cumplimiento
142 Porcentaje de estudios técnicos realizados para la adquisición de recursos tecnológicos.	100%	100% 9 ejecutadas / 9 planificadas	100%	Satisfactorio

De enero a mayo de 2026, la unidad gestionó estudios técnicos para la adquisición de recursos tecnológicos, en atención a las solicitudes de las diferentes dependencias institucionales y de la Unidad de Compras. Asimismo, realizó la actualización de códigos, avales, convenios marco y brindó asesoría en la revisión de estudios técnicos de otras dependencias de la GTIC.

Como parte de este proceso se elaboraron los siguientes estudios técnicos para la adquisición de recursos tecnológicos:

1) Estudio técnico - licitación reducida 2025ld-000119-0002100006 correspondiente a servicio de mantenimiento correctivo multifuncionales de la unidad regional Huetar norte.
   Evidencias: USST-1-2026, SICOP y SCC
2) Estudio técnico - licitación menor 2025LD-000114-0002100001 Compra de Programa Creative Cloud Pro-Plus For Enterprise.
   Evidencias: USST-6-2026, SICOP y SCC
3) Estudio técnico - licitación mayor 2025LY-000013-0002100001 Convenio marco para Adquisición de Equipo Tecnológico.
   Evidencias: USST-95-2026, SICOP y SCC
4) Estudio Técnico - licitación mayor 2025LY-000013-0002100001 "Convenio marco para Adquisición de Equipo Tecnológico"
   Evidencias: USST-115-2026, SICOP y SCC
5) Estudio técnico - licitación mayor 2025LY-000013-0002100001 Convenio Marco para Adquisición de Equipo Tecnológico" (computadoras)
   Evidencias: USST-118-2026, SICOP y SCC

6) Estudio técnico - licitación reducida 2026LD-000019-0002100001 Computadora de Edición
   Evidencias: USST-133-2026, SICOP y SCC
7) Estudio técnico - subasta inversa electrónica 2026SE-000004-0002100001 Adquisición de equipos tecnológicos, de cómputo y periféricos para uso institucional (computadoras).
   Evidencias: USST-147-2026, SICOP y SCC
8) Estudio técnico - subasta inversa electrónica 2026SE-000004-0002100001 adquisición de equipos tecnológicos, de cómputo y periféricos para uso institucional (multifuncionales y proyectores.
   Evidencias: USST-157-2026, SICOP y SCC
9) Estudio técnico - licitación reducida 2026LD-000019-0002100001 computadora de edición
   Evidencias: USST-158-2026, SICOP y SCC

El cumplimiento del indicador fue posible gracias al personal especializado en contratación administrativa. Como resultado, se elaboraron 9 estudios técnicos de forma oportuna, contribuyendo a la contratación institucional de equipo de cómputo, impresoras, firma digital, licencias de software y otros recursos tecnológicos necesarios para la operación institucional.

Indicador	Meta Anual	Avance Semestral	Porcentaje Avance	Estado de cumplimiento
143 Porcentaje de casos atendidos en la sede central.	100%	100% 1955 ejecutados / 1955 planificados	100%	Satisfactorio

De enero a mayo de 2026, la unidad atendió 1955 solicitudes de soporte técnico provenientes de las dependencias de la Sede Central, gestionadas a través de la Mesa de Ayuda (Aranda). Además, brindó atención a casos urgentes no registrados en el sistema, tanto de forma presencial como remota para el personal en teletrabajo.

Las solicitudes atendidas se distribuyeron de la siguiente manera: enero (297), febrero (339), marzo (431), abril (569) y mayo (319).

Las evidencias del cumplimiento se encuentran en los oficios USST-79-2026, USST-143-2026, USST-163-2026, USST-180-2026 y USST-205-2026, disponibles en el Sistema de Correspondencia (SCC).

El cumplimiento del indicador fue posible gracias al personal técnico calificado y al uso de la plataforma Aranda, que facilita el registro, control y seguimiento de los incidentes. Como principal logro, se garantizó la atención y solución oportuna de las solicitudes, permitiendo la continuidad de las labores de las personas funcionarias.

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

La ejecución presupuestaria de la Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación (GTIC)al primer semestre del año 2026 alcanzó un 33,9%, considerado bajo, dado que dicho porcentaje se ubica 6,8% por debajo de la ejecución institucional que es de un 40,7%.

A continuación, se presenta el detalle de ejecución según unidad y meta presupuestaria:

Cuadro 3
Costa Rica. INA: Distribución del Presupuesto Ordinario, Total Presupuesto, Girado Acumulado y porcentaje de ejecución, según unidad y meta presupuestaria. Año 2026
(cifra en colones absolutos y porcentuales)

Unidad Meta Presupuestaria		Presupuesto Ordinario[1/]	Total Presupuesto[2/]	Girado acumulado[3/]	% de ejecución
TOTAL		**₡5 367 098 254**	**₡5 001 760 553**	**₡1 695 941 210,4**	**33,9%**
Coordinadora	**2252**	₡152 722 548	₡152 284 911	₡73 375 274,4	48,2%
Oficina Administración de Proyectos	**2255**	₡129 996 047	₡129 996 047	₡58 973 054,8	45,4%
Informática y Telemática	**2253**	₡3 931 551 590	₡3 662 551 590	₡1 055 868 817	28,8%
Servicios Virtuales	**1152**	₡949 256 163	₡853 156 099	₡398 012 206,4	46,7%
Soporte Servicios Tecnológicos	**2254**	₡203 571 906	₡203 771 906	₡109 711 857,8	53,8%

1/ Corresponde al Presupuesto Formulado.
2/ Presupuesto Ajustado al 30/06/2026, respecto a las modificaciones presupuestarias +/-.
3/ Comprende los montos ejecutados por las unidades al 30/6/2026.
Fuente: Elaboración Propia, con datos proporcionados por Unidad de Recursos Financieros, Proceso de Presupuesto, Reporte Ejecución Presupuestaria, Año 2026.

La ejecución presupuestaria de la GTIC es del 33,9%, se considera baja, dado que se ha ejecutado aproximadamente un tercio del presupuesto total durante el primer semestre del 2026, lo que puede ser preocupante, según ritmo esperado de gasto en la ejecución planificada del presupuesto.

La UCGTIC muestra un desempeño presupuestario y operativo óptimo, la OAP se considera aceptable, sin embargo, deben ser vigilantes.

La USIT presenta un bajo nivel de ejecución (28,8%), considerando su alto presupuesto total, reduciendo significativamente la ejecución global por su gran peso presupuestario y baja ejecución.

La USEVI tiene una ejecución presupuestaria razonable con un 46,7%, la USST es la unidad con mayor ritmo de ejecución, para el período asignado, alcanzando un 53,8%.

El problema radica en la distribución y ritmo en partidas grandes. Podrían existir causas comunes: demoras en contrataciones, licitaciones que están programados para la segunda mitad del año, restricciones administrativas, afectaciones por tipo de cambio, entre otros.

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 2. Gestión Tecnologías de la Información y Comunicación
Principales subpartidas justificadas por las Unidades. Año 2026.

Unidad Coordinadora

Código y Nombre de la Subpartida	Causas de la baja ejecución
110307 Servicios de tecnología de la información	▪ Para este periodo de evaluación se ha ejecutado el 35% 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 mayo por un monto de ₡8 481 017,73. 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,

Código y Nombre de la Subpartida	Causas de la baja ejecución
	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 con o sin goce de salario de los colaboradores INA, igualmente hay facturas que a la fecha, no han sido aplicados por el proceso de tesorería razón por la cual, se verá reflejada una mayor ejecución en esta cuenta para el próximo semestre del 2026. Esta información se respalda con el proceso licitatorio para renovación de certificados de firma digital.
110406 Servicios generales	▪ Para esta subpartida, aun no se ha ejecutado el presupuesto asignado, la revisión y recarga de extintores de dióxido de carbono pertenecientes a la gestión se tiene planificado realizarla en el segundo semestre del 2026.
110502 Viáticos dentro del país	▪ Para esta subpartida, se ha ejecutado a la fecha un 44% de la totalidad presupuestada, cabe indicar que aún no se contempla los montos de la gira realizada en el mes de junio, esto aumenta la ejecución a un 89%.
120104 Tintas, pinturas y diluyentes	▪ Para esta subpartida se adquirió el tonner necesario por parte de la gestión de acuerdo con las necesidades y la demanda establecida, actualmente se tiene un 86% de ejecución del total presupuestado.
120304 Mater y produc. eletric,telef y computo	▪ Para esta subpartida, se tiene ejecutado el 97% se adquirieron bases para laptops con ventilador y diademas.
150105 Equipo de cómputo	▪ Para esta subpartida se requería la compra de 1 computadora todo en uno, 4 monitores de 32 pulgadas, 1 computador portátil, hasta el momento se tiene ejecutado un 27%, según la reunión del día 9/6/2026, se indicó por personal de la gestión de normalización y servicios de apoyo que el trámite de compra para la computadora portátil no se podría realizar ya que según se ha indicado por la unidad de compras el precio del activo subió exponencialmente lo cual está provocando problemas para adquirir este activo, se prevé tener un remanente en esta subpartida ya que algunos activos ingresaron de manera anticipada en el 2025.
150199 Maquinaria, equipo y móvil. diverso	▪ Para esta subpartida se requería la compra para adquirir 2 microondas, se prevé tener un remanente en esta subpartida ya que dichos activos ingresaron de manera anticipada en el 2025 a través del trámite efectuado por la gestión de normalización y servicios apoyo.

Oficina Administración de Proyectos

Código y Nombre de la Subpartida	Causas de la baja ejecución
110502 Viáticos dentro del país	▪ Se tiene pendiente el mismo porque se realizarán las giras en el segundo semestre del año en curso.

Unidad Informática y Telemática

Código y Nombre de la Subpartida	Causas de la baja ejecución
110101 Alquiler de edificios locales y terre.	▪ Ejecución al 31/05/2026 de 30%. 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 por parte de la USIT.
110103 Alquiler de equipo de computo	▪ Ejecución al 31/05/2026 de 11%. Para la licitación mayor 2024LY-000002-0002100001 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 por parte de la USIT. Para la licitación mayor 2024LY-000002-0002100001 el pago se puede realizar hasta el 01/11/2026; por un monto de $544.409,50.
110199 Otros alquileres	▪ Ejecución al 31/05/2026 de 14%. Para la licitación mayor 2024LY-000002-0002100001 el pago se realiza mensualmente, contra servicio recibido y aprobación de informes o boletas de servicio recibido por parte del administrador.
110204 Servicio de telecomunicaciones	▪ Ejecución al 31/05/2026 de 38%. 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 por parte de la USIT.
110502 Viáticos dentro del país	▪ Ejecución al 31/05/2026 de 35%. La mayoría de las giras se tiene 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.
110807 Mant.rep.mob.y equipo de oficina	▪ Ejecución al 31/05/2026 de 0%. Las facturas presentadas por el proveedor tienen error en los periodos de los servicios recibidos.
110808 Mant. y rep.eq. cómputo y sist de infor.	▪ Ejecución al 31/05/2026 de 35%. El pago de las contrataciones relacionadas a esta subpartida se realiza mensual, bimestralmente y/o anualmente, contra servicio recibido y aprobación de informes o boletas de servicio recibido por parte del administrador y supervisor del contrato por parte de la USIT, adicionalmente se incluye presupuesto para reparación y sustitución de partes en el caso que se requiera.

Unidad de Servicios Virtuales

Código y Nombre de la Subpartida	Causas de la baja ejecución
110307 Servicios de tecnología de la información	A partir del 8 de junio del 2026 da inicio el nuevo contrato del centro de formación virtual del INA.
150105 Equipo de cómputo	Se está a la espera del trámite de compra para los siguientes equipos: 3 computadoras portátiles similares o superior Intel Core I9-13950HX o superiores para desarrollo. 12 computadoras portátiles Intel Core Ultra 7 165H o superiores. 1 computadora todo en uno (All in one) similar a Pentium Core i7, 5.10 GHZ catorceava generación

Unidad Soporte Servicios Tecnológicos

Código y Nombre de la Subpartida	Causas de la baja ejecución
100101 Sueldo para cargos fijos	Falta ejecutar sueldos para cargos fijos del mes de junio.

A continuación, se presenta la ejecución presupuestaria de la Gestión, según partida:

Cuadro 4
Costa Rica. INA: Distribución del Presupuesto Ordinario, Total Presupuesto, Girado Acumulado y porcentaje de ejecución, según partida presupuestaria. Año 2026.
(cifras en colones absolutas y porcentuales)

Partida Presupuestaria	Presupuesto Ordinario[1/]	Total Presupuesto[2/]	Girado acumulado[3/]	% de Ejecución
TOTAL	**5 367 098 254**	**5 001 760 553**	**1 695 941 210,18**	**33,9%**
0- Remuneraciones	2 225 935 198	2 194 479 043	1 067 157 701,57	48,6%
1- Servicios	2 279 802 088	1 945 920 542	623 995 028,28	32,1%
2- Materiales y Suministros	5 364 000	5 364 000	2 323 876,37	43,3%
5- Bienes Duraderos	855 996 968	855 996 968	2 464 603,96,96	0,3%

1/ Corresponde al Presupuesto Formulado.
2/ Presupuesto Ajustado al 30/6/2026, respecto a las modificaciones presupuestarias +/-.
3/ Comprende los montos ejecutados por las unidades pertenecientes a la Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación (GTIC) en el año 2026.
Fuente: Elaboración propia con datos de la Unidad de Recursos Financieros, Proceso de Presupuesto, Reporte Ejecución Presupuestaria. Año 2026.

A continuación, se exponen las principales situaciones que influyeron en el comportamiento de la ejecución presupuestaria por partida presupuestaria durante el primer semestre 2026. Además, se incluyen las acciones implementadas por la Gestión para atender los factores identificados y promover una ejecución eficiente de los recursos, con miras a mejorar los resultados al cierre del período 2026. Lo anterior se encuentra respaldado en el oficio GTIC-248-2026.

Tabla 1

Costa Rica. INA: Factores que incidieron en la ejecución presupuestaria y acciones correctivas. Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación. Año 2026.

Nombre de la partida	% de ejecución al 30/6/2026	Factores que incidieron en la ejecución	Acciones correctivas ejecutadas durante el 2026, para mejorar la ejecución
1-Servicios	32,2%	Metas cuyo cumplimiento se planifica concretar en el segundo semestre. Problemas relacionados con los procesos de contratación Pública.	La baja ejecución en esta partida corresponde a que muchos trámites de pago que lleva esta Gestión en la partida de Servicios se estarán realizando durante el segundo semestre del año en curso principalmente. Por otra parte, también existen pagos que se hacen por una única vez al año y estos están contemplados finalizando el II semestre. De la misma manera es importante indicar que existen servicios que son por cuantía inestimada y que se cancelan contra servicio recibido, por tanto, también afecta esta ejecución durante el I semestre. Seguimiento de contratos y pagos establecidos que pretenden realizarse en el II Semestre, revisión de remanentes, compromisos Directos y Reservas presupuestarias. Comunicación con dependencias para poner a disposición en caso de ser requeridos recursos económicos. Continuar con los procesos de contratación de servicios adscritos a las diferentes Unidades de la GTIC con el fin de que sean concretados en el segundo semestre. Dar por informado a las dependencias correspondientes la no adjudicación de compras o trámites infructuosos a nivel de SICOP con el fin de prever la maximización de los recursos y las acciones a seguir Seguimiento de los procesos de contratación que tuvieron un estado de infructuoso durante el primer semestre. Brindar seguimiento al cumplimiento de cada periodo de los servicios contenidos en las subpartidas que involucran este rubro. Coordinar con los proveedores para acelerar el proceso de aceptación del servicio (envió de informes por parte del proveedor), proceso de facturación por parte del proveedor y trámite interno del proceso de pago. Seguimiento y ejecución de cuentas de viáticos a fin de culminar con los compromisos y visitas pendientes.
2-Materiales y Suministros	43,3%	Metas cuyo cumplimiento se planifica concretar en el segundo semestre.	El porcentaje de esta partida corresponde a que se encuentra pendiente de reflejarse en los saldos las compras digitadas por parte de las diferentes Unidades Adscritas a esta Gestión. Se solicitó a las Jefaturas de las Unidades ingresar a digitar todos los materiales al mes de mayo.

Nombre de la partida	% de ejecución al 30/6/2026	Factores que incidieron en la ejecución	Acciones correctivas ejecutadas durante el 2026, para mejorar la ejecución
			Continuar realizando las solicitudes de compra por demanda con el fin de dotar de suministros a las dependencias. Comunicación con la dependencia correspondiente para corroborar el rebajo de la partida de materiales. Continuar con el Plan de aprovisionamiento de las Unidades
5-Bienes Duraderos	0,3%	Metas cuyo cumplimiento se planifica concretar en el segundo semestre. Problemas relacionados con los procesos de contratación Pública.	En esta partida se tienen contemplado pagos de contratos que se pretenden ejecutar en el segundo semestre, los mismos están siendo Gestionados por la Unidad de Sistemas de Informática y Telemática. Además de indicar que en el proceso de formulación presupuestaria del presente periodo se consideraron ¢267.210.628,00 para la contratación del "Servicios de Desarrollo de Software en Microsoft .Net para los Sistemas de Información del INA" y ¢521.274.346,00 para el "Servicios de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información Desarrollados en Oracle, por demanda de cuantía inestimada"; sin embargo, en atención a la instrucción emitida mediante el oficio SGA-110-2025, referente al traslado de la advertencia de la Auditoría Interna AI-ADV-16-2024, denominada "Debilidades en el pliego de condiciones del trámite 2024LD-000118-0002100001 Servicio Integral Llave en Mano de Desarrollo del Sistema ANE-PRONAE", fue necesario realizar ajustes a las especificaciones técnicas y reiniciar los estudios de mercado correspondientes. Seguimiento a las órdenes de pago establecidas para el II semestre. Seguimiento correspondiente con la Unidad encargada del trámite de compra y saldos que aún no se ven reflejados en este cierre presupuestario. Ingreso y seguimiento de solicitudes de compra de bienes en proceso, que se espera se finalicen en el II Semestre. Información de trámites que no se vayan a culminar en el II semestre con el fin de maximizar el uso de los recursos.

VII. Conclusiones

La GTIC cuenta con 9 indicadores de los cuales 8 son porcentuales y 1 absoluto. Para este primer semestre, el 77,8% de las metas se encuentran en estado satisfactorio, mientras que el 22,2% en estado de riesgo, sin embargo, su totalidad se encuentran en proceso de ejecución por lo que su cumplimiento se podrá determinar al finalizar el periodo del 2026. A continuación, se muestra en términos generales los aspectos que han afectado el cumplimiento de algunas metas de los indicadores:

- Del total de 3 indicadores, la USEVI presenta 1 en estado de riesgo (148), al 1 de junio de 2026, la unidad tenía programado el desarrollo de 100 recursos audiovisuales, de los cuales 32 se habían finalizado, por lo que su avance fue del 32,0%.

- Se identificó además otro indicador en estado de riesgo en la USIT, el (140) cantidad de horas disponibles de los servicios de TIC responsabilidad de la USIT, en este primer periodo presentó un avance de 3419 horas disponibles de las 8208 establecidas como meta, por lo que el avance es del 41,7% teniendo un estado de riego en el cumplimiento. Sin embargo, la unidad considera que al finalizar el periodo 2026, lograran el 100% de cumplimiento.

- La Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos (USST) tiene un cumplimiento satisfactorio para sus dos indicadores, al igual que el indicador correspondiente a la OAP, como el indicador responsabilidad de la UCGTIC.

- Durante el primer semestre del 2026, la ejecución presupuestaria de la GTIC con corte al 30 de junio es baja alcanzando un 33,9%. Sin embargo, están pendientes de realizar los pagos de algunos contratos que se cancelan de manera mensual, así mismo, además de pagos anuales que se realizan en el último trimestre del año. Por tanto, se espera que, al concluir el periodo, la ejecución presupuestaria mejore significativamente y sea satisfactoria.

VIII. Recomendaciones

- Verificar el cronograma de gastos por unidad: confirmar si los compromisos, contratos pendientes, están programados para el segundo semestre.
  Responsables: Unidades adscritas a la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.
  Plazo: Segundo semestre 2026.

- Priorizar revisión de la USIT: identificar causas (procesos de compra, entregas, aprobaciones) y definir acciones para la ejecución pendiente.
  Responsables: UCGTIC Y USIT.
  Plazo: Segundo semestre 2026.

- Implementar 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 2026.