

## ACTA SESION SESIÓN EXTRAORDINARIA 42-2022

***Acta de la Sesión Extraordinaria número cuarenta y dos - dos mil veintidós, celebrada por la Junta Directiva del Instituto Nacional de Aprendizaje, en el Edificio de Comercio y Servicios, a las diecisiete horas con treinta y cinco minutos del dieciséis de noviembre de del dos mil veintidós, con la siguiente asistencia; Directores con Asistencia Presencial: Sr. Juan Alfaro López, Presidente Ejecutivo; Sr. Tyronne Esna Montero y Sr. Luis Paulino Mora Lizano, Ministro de Trabajo y Seguridad Social.***

***Directores con Presencia virtual: Sr. Ronald Bolaños Maroto, Vicepresidente, por problemas de salud; ubicación casa de habitación en Moravia. Sra. Eleonora Badilla Saxe, por problemas de agenda se le imposibilitó trasladarse a San José; ubicación casa de habitación en Orotina. Sra. Cristina Alarcón Rivera, por encontrarse fuera del país; ubicación Miami, USA. Sra. María del Munguía Ramírez, por tener problemas de agenda se le imposibilitó trasladarse a San José; ubicación casa de habitación en Heredia.***

***Asistencia virtual de conformidad con el Artículo 14 del Reglamento de Junta Directiva del Instituto Nacional de Aprendizaje.***

***Ausentes: Sr. Melvin Chaves Duarte, Viceministro de Educación Pública y Sr. Adrián Rodríguez Arias, por motivos laborales.***

***Por la Administración: Sra. Wendy Fallas Rojas, Gerente General; Sra. María del Rocío Arce Cerdas, Subgerente Técnica, Por la Asesoría Legal: Sr. José Alejandro Hernández Vargas, Asesor Legal, en forma virtual. Por la Secretaría Técnica, Sr. Bernardo Benavides Benavides, Secretario Técnico.***

***Expositores: Sra. Leannethe Mayela Vargas Cascante, Encargada Proceso de Tesorería. Sr. Gilbert González Torres, Gestor de Tecnologías de la Información. Sra. Adriana Aguilar Escalante, Encargada de la UFODE.***

### **CAPÍTULO PRIMERO** **PRIMERA PARTE** **Presentación del Orden del Día**

#### **Artículo 1.- Presentación del Orden del Día**

**Señor Presidente:**

Al ser las diecisiete horas con treinta y cinco minutos del día miércoles 16 de noviembre daríamos inicio a la segunda parte de la sesión extraordinaria número 42-2022 y me permitiría leer el orden del día para aprobación de esta Junta Directiva.

Quisiera proponer una modificación en un tema que tiene que ver con Correspondencia, para que sea de conocimiento de la Junta Directiva el Oficio AL-FPFA-43-Ofi-103-2022, suscrito por el Diputado Jonathan Acuña del Frente Amplio y también el Oficio PE-2084-2022 que remite esta Presidencia Ejecutiva a la Junta Directiva con el oficio del Diputado, básicamente para que los conozcamos y podamos explicar un poco sobre el tema.

**Señor Director Esna Montero:**

Tengo una consulta legal Juan, tanto como para vos como abogado, don Bernardo y también José Alejandro, por ser una sesión extraordinaria no son puntos específicos los que se ven y que no se puede modificar la agenda, quisiera que se aclaren para tener seguridad y más que viene una nota de un diputado, entonces es mejor saber sobre esta situación particular.

**Señor Secretario Técnico:**

La posición de la Secretaría es que sí se puede modificar con una mayoría calificada y así está consignado en la Ley General de la Administración Pública, con las dos terceras partes y tiene que haber unanimidad de esas dos terceras partes para poder modificar o incluir algún punto que sea objeto de acuerdo.

**Señor Asesor Legal:**

Efectivamente, como bien lo apunta don Bernardo, en la Ley General de la Administración Pública hay una posibilidad cuando haya un número de integrantes que están de acuerdo en la inclusión. El otro supuesto sería imposible incluirlo, entonces queda totalmente validada la posibilidad de hacerlo así, si existe esa convocatoria mínima para reconformar la inclusión.

**Señor Presidente:**

Sometería a votación la aprobación del orden del día, para poder iniciar con la Sesión, con la inclusión de un punto 5 como Correspondencia y que sería el Oficio

AL-FPFA-43-Ofi-103-2022, suscrito por el Diputado Jonathan Acuña del Frente Amplio y también el Oficio PE-2084-2022.

**1.- Presentación del Orden del Día**

**2.- Oficios GG-1769-2022 y URF-668-2022:**

- Inversión en Título Valor recursos del flujo de caja proyectada a los meses de noviembre, diciembre 2022 y enero 2023.
- Reinversión del instrumento de inversión N° 130102.

**3.- Oficios GG-1791 y SGT-843-2022.** Cumplimiento del acuerdo JD-AC-349-2022 sobre Ventanilla Única

**4.- Oficio GG-1779-2022.** Cumplimiento con el acuerdo JD-AC-359-2022 sobre informe trimestral de SBD.

**5.- Oficio AL-FPFA-43-Ofi-103-2022,** suscrito por el Diputado Jonathan Acuña del Frente Amplio y también el Oficio PE-2084-2022.

**Señora Eleonora Badilla:** de acuerdo con el orden del día y con la modificación.

**Señora Cristina Alarcón,** de acuerdo.

**Señora Directora María del Mar Munquía:** de acuerdo.

**Señor Ronald Bolaños Maroto:** de acuerdo.

**Señor Tyrone Esna,** de acuerdo.

**Señor Juan Alfaro,** de acuerdo.

**COMUNICACIÓN DE ACUERDO JD-AC-395-2022**

**CONSIDERANDO:**

1. Que el Presidente Juan Alfaro López, somete a discusión y aprobación el proyecto del Orden del Día de la Sesión Extraordinaria número 42-2022, presentado por la Presidencia.
2. Que el señor Presidente solicita, con fundamento en el artículo 18 del Reglamento de la Junta Directiva del INA y en el artículo 54, inciso 4) de la Ley General de la Administración Pública, se incluya como punto de Correspondencia los oficios EXT-AL-FPFA-43-OFI-103-2022 y PE-2084-2022.

**POR TANTO:**

**POR UNANIMIDAD DE LOS DIRECTORES PRESENTES A LA HORA DE LA VOTACIÓN, Y CON LA MAYORÍA CALIFICADA REQUERIDA LEGALMENTE, SE ACUERDA:**

**ÚNICO:** APROBAR EL PROYECTO DEL ORDEN DEL DÍA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA NÚMERO 42-2022 PRESENTADO POR LA PRESIDENCIA, CON EL CAMBIO APROBADO POR LOS SEÑORES DIRECTORES PRESENTES.

**Señor Presidente:** De igual manera quisiera que conste en actas que hemos recibido las justificaciones de las señoras y señores miembros de Junta Directiva, que no pudieron hacerse presente de manera física acá en la Sala de Junta.

Estamos teniendo una modalidad dual, en este caso hay directores presentes en la Sede de la Junta Directiva y también tenemos directores y directoras que están conectados virtualmente, haciendo presencia en esta sesión.

Solicita al Secretario Técnico que tome nota de las justificaciones dadas por los señores directores y directoras, para poder continuar con la Sesión.

**CAPÍTULO SEGUNDO**  
**Reflexión**

**Artículo 2.- Reflexión.**

**Señor Presidente:** Deseo informar que pasé la imagen al grupo de la Junta Directiva, al final el proceso del concurso que se dio, con una mención honorífica de AMCHAM, en el proyecto que estamos llevando conjuntamente de educación dual con INTEL y Cámara de Industrias, así que creo que es un motivo de orgullo, de celebrar y reconocer.

Debo decir que para mi sorpresa, EDUARDS también nos había postulado, esa información no la tenía hasta hace unos días que vi la información por parte de AMCHAM, entonces dos empresas intensivas en la generación de empleo, nos postuló como Institución.

En el caso del proyecto con INTEL nos dio AMCHAM esa mención honorífica, le entregaron un premio a INTEL, así que eso viene a mostrar el compromiso absoluto que tiene la Institución con áreas intensivas de generación de empleo y ahí van a seguir, mejorando y estando cada vez más cerca de las empresas en la medida en que esto permita que las personas tengan empleabilidad. Así que lo menciona rápidamente.

### CAPÍTULO TERCERO ASUNTOS DE LA GERENCIA GENERAL

#### **Artículo 3.- Oficios GG-1769-2022 y URF-668-2022:**

- Inversión en Título Valor recursos del flujo de caja proyectada a los meses de noviembre, diciembre 2022 y enero 2023.
- Reinversión del instrumento de inversión N° 130102.

**Señor Presidente:** En este caso, el tema lo presentaría la señora Mayela Vargas Cascante, Encargada del Proceso de Tesorería.

**Señora Vargas Cascante:** Buenas noches.




**Señor Presidente:** Buenas noches doña Mayela, le solicito iniciar con la presentación, aprovechando que usted es la que siempre presenta estos temas, de una manera bastante clara  
Inicia la presentación:

## Propuesta reinversión título valor N.° 130102

Unidad de Recursos Financieros



### Aspectos generales

-  Se presenta el preliminar del Flujo de Caja Proyectado de noviembre, diciembre 2022 y enero 2023.
-  Retención del 15% del impuesto sobre la renta que recae sobre los rendimientos de las inversiones (a partir del 24 de enero 2020).
-  Decreto N.°42909-H: Directrices generales de política presupuestaria, Salarial, empleo, inversión y endeudamiento para Ministerios, entidades públicas y sus órganos Desconcentrados, según corresponda, cubiertos por el ámbito de la autoridad presupuestaria, para el año 2022.



## Estimación trimestral de ingresos y egresos

Proyección de Ingresos	
Ingresos tributarios	33 627 346 312
Ingresos no tributarios	439 313 595
<b>Total Ingresos proyectados</b>	<b>34 266 661 907</b>

\*Expresado en colones.

Proyección de egresos por partida presupuestaria	
Remuneraciones	20 172 734 543
Servicios	7 246 121 843
Materiales y suministros	900 317 702
Bienes duraderos	4 238 002 712
Transferencias corrientes	2 617 508 657
<b>Total egresos proyectados</b>	<b>35 174 685 456</b>

\*Expresado en colones.

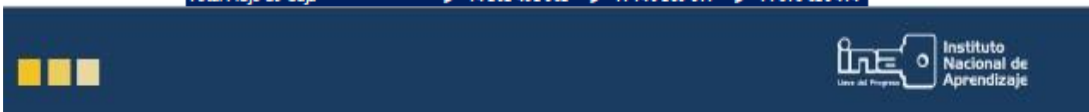


### Instituto Nacional de Aprendizaje Flujo de efectivo

Periodo noviembre 2022 a enero 2023

(Expresado en colones)

Mes	Noviembre	Diciembre	Enero
Saldo en libros 31 de octubre	€ 15 797 070 914	€ 14 202 432 562	€ 11 749 289 517
<b>Más: Ingresos</b>			
Contribuciones Sociales	11 396 004 764	11 214 671 774	11 214 671 774
Ingresos no tributarios	146 437 865	146 437 865	146 437 865
Vencimiento Inversiones	6 787 578 110	-	-
<b>Total Ingresos</b>	<b>€ 18 332 020 739</b>	<b>€ 11 361 109 639</b>	<b>€ 11 361 109 639</b>
<b>Menos: Egresos</b>			
Remuneraciones	4 196 782 126	7 707 782 799	8 268 169 618
Servicios	2 782 926 261	2 331 942 039	2 131 253 543
Materiales y suministros	311 357 061	303 116 073	265 844 568
Bienes duraderos	1 793 740 015	2 047 062 697	397 200 000
Transferencias corrientes	841 853 628	1 424 349 076	351 305 953
Transferencias de capital	-	-	-
<b>Total Egresos</b>	<b>€ 9 926 659 090</b>	<b>€ 13 814 252 684</b>	<b>€ 11 433 773 682</b>
<b>Sub total Flujo de Caja</b>	<b>€ 24 202 432 562</b>	<b>€ 11 749 289 517</b>	<b>€ 11 676 625 474</b>
<b>Menos: Inversiones</b>			
Reinversiones	10 000 000 000	-	-
Nuevas inversiones	-	-	-
<b>Total Inversiones</b>	<b>€ 10 000 000 000</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>
<b>Total Flujo de Caja</b>	<b>€ 14 202 432 562</b>	<b>€ 11 749 289 517</b>	<b>€ 11 676 625 474</b>



## Propuesta de reinversión

Fecha	Monto	Plazo	Tasa <sup>1</sup>	Fecha vencimiento
30 de noviembre 2022	₡ 10 000 000 000,00	592	10,58%	15 de julio 2024

(1) \*/ Tasas vigentes al 8 de noviembre de 2022. Las tasas estarán sujetas a variaciones.  
 (2) \*/ Expresado en colones costarricenses.



**Señor Presidente:** Abriría el espacio para consultas, dudas sobre este tema.

Daríamos por discutido el tema, agradeciéndole a Mayela la exposición.

**Señora Vargas Cascante:** Con mucho gusto, que tengan buenas noches.

**Señora Gerente General:** Buenas noches, Mayela muchas gracias.

**Señor Presidente:** Discutido el tema, la propuesta para este punto específico sería un único acuerdo el cual se permitiría promover en este caso de la siguiente manera:

**ÚNICO:** Aprobar la reinversión del Instrumento de Inversión 130102 y los Recursos del Flujo de Caja Institucional, los cuales corresponden a los meses de noviembre-diciembre 2022 y enero 2023, para conformar un único Título con fecha de vencimiento al 15 de julio 2024.

**Señora Eleonora Badilla:** de acuerdo y en firme.

**Señora Cristina Alarcón,** de acuerdo y en firme.

**Señora Directora María del Mar Munguía:** de acuerdo y en firme.

**Señor Ronald Bolaños Maroto:** de acuerdo y en firme.

**Señor Tyrone Esna,** de acuerdo y en firme.



**Señor Juan Alfaro**, de acuerdo y en firme.

**Señor Luis Paulino Mora**, de acuerdo y en firme.

## **COMUNICACIÓN DE ACUERDO NO. JD-AC-396-2022**

### **CONSIDERANDO:**

1. Que de conformidad con el inciso c) del artículo 7 de la Ley Orgánica del INA y el inciso c) del artículo 6 del Reglamento de Junta Directiva, se establece como función de la Junta Directiva, dictar el presupuesto y demás normas referentes al gasto e inversiones del Instituto.
2. Que mediante oficio GG-1769-2022, de fecha 8 de noviembre 2022, la Gerencia General remite para conocimiento y eventual aprobación de la Junta Directiva, el oficio URF-668-2022, en relación con la propuesta de la Inversión en Título Valor recursos del flujo de caja, proyectada a los meses de noviembre, diciembre 2022 y enero 2023 y la Reinversión del instrumento de inversión N.º 130102, el cual fue expuesto por la funcionaria Leannethe Mayela Vargas Cascante, Encargada del Proceso de Tesorería de la Unidad de Recursos Financieros, tal como consta en actas.
3. Que el flujo de caja está proyectado para los meses de noviembre y diciembre 2022, y enero 2023.
4. Que la retención del 15% del impuesto sobre la renta recae sobre los rendimientos de las inversiones a partir del 24 de enero 2020.
5. Que el Decreto N°42909-H establece las directrices generales de política presupuestaria, salarial, empleo, inversión y endeudamiento para ministerios, entidades públicas y sus órganos Desconcentrados, según corresponda, cubiertos por el ámbito de la Autoridad Presupuestaria para el año 2022.
6. Que el flujo efectivo del período de noviembre 2022 a enero 2023 se muestra en el siguiente cuadro:

## Instituto Nacional de Aprendizaje

### Flujo de efectivo

Periodo noviembre 2022 a enero 2023

(Expresado en colones)

Mes	Noviembre	Diciembre	Enero
Saldo en libros 31 de octubre	₡ 15 797 070 914	₡ 14 202 432 562	₡ 11 749 289 517
<b>Más: Ingresos</b>			
Contribuciones Sociales	11 398 004 764	11 214 671 774	11 214 671 774
Ingresos no tributarios	146 437 865	146 437 865	146 437 865
Vencimiento inversiones	6 787 578 110	-	-
<b>Total Ingresos</b>	<b>₡ 18 332 020 739</b>	<b>₡ 11 361 109 639</b>	<b>₡ 11 361 109 639</b>
<b>Menos: Egresos</b>			
Remuneraciones	4 196 782 126	7 707 782 799	8 268 169 618
Servicios	2 782 926 261	2 331 942 039	2 131 253 543
Materiales y suministros	311 357 061	303 116 073	285 844 568
Bienes duraderos	1 793 740 015	2 047 062 697	397 200 000
Transferencias corrientes	841 853 628	1 424 349 076	351 305 953
Transferencias de capital	-	-	-
<b>Total Egresos</b>	<b>₡ 9 926 659 090</b>	<b>₡ 13 814 252 684</b>	<b>₡ 11 433 773 682</b>
<b>Sub total Flujo de Caja</b>	<b>₡ 24 202 432 562</b>	<b>₡ 11 749 289 517</b>	<b>₡ 11 676 625 474</b>
<b>Menos: Inversiones</b>			
Reinversiones	10 000 000 000	-	-
Nuevas inversiones	-	-	-
<b>Total Inversiones</b>	<b>₡ 10 000 000 000</b>	<b>₡ -</b>	<b>₡ -</b>
<b>Total Flujo de Caja</b>	<b>₡ 14 202 432 562</b>	<b>₡ 11 749 289 517</b>	<b>₡ 11 676 625 474</b>

7. Que la propuesta de reinversión se presenta de la siguiente manera:

Fecha	Monto	Plazo	Tasa <sup>1</sup>	Fecha vencimiento
30 de noviembre 2022	₡ 10 000 000 000,00	592	10,58%	15 de julio 2024

(1) \*/ Tasas vigentes al 8 de noviembre de 2022. Las tasas estarán sujetas a variaciones.

(2) \*/ Expresado en colones costarricenses.

8. Que los señores Directores, en aras de proteger la Hacienda Pública y que se dé un uso eficiente, eficaz y económico de los fondos públicos, manifiestan su voluntad de aprobar la propuesta de reinversión e inversión presentada por la Gerencia General.

**POR TANTO:**

**POR UNANIMIDAD DE LOS DIRECTORES PRESENTES A LA HORA DE LA VOTACIÓN, SE ACUERDA:**

**ÚNICO:** APROBAR LA PROPUESTA REINVERSIÓN DE LOS RECURSOS LIQUIDADOS CORRESPONDIENTES AL INSTRUMENTO NÚMERO **130102**, Y LA INVERSIÓN DE RECURSOS DEL FLUJO DE CAJA INSTITUCIONAL EMITIDO POR EL PROCESO DE TESORERÍA DE LA UNIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS, DE CONFORMIDAD CON EL OFICIO GG-1769-2022 Y EL OFICIO URF-668-2022, BAJO LOS SIGUIENTES TÉRMINOS:

Fecha	Monto	Plazo	Tasa <sup>1</sup>	Fecha vencimiento
30 de noviembre 2022	₡ 10 000 000 000,00	592	10,58%	15 de julio 2024

(3) \*/ Tasas vigentes al 8 de noviembre de 2022. Las tasas estarán sujetas a variaciones.

(4) \*/ Expresado en colones costarricenses.

**ACUERDO APROBADO EN FIRME POR UNANIMIDAD**

**Artículo 4.- Oficios GG-1791 y SGT-843-2022. Cumplimiento del acuerdo JD-AC-349-2022 sobre Ventanilla Única**

**Señor Presidente:** En este caso la presentación la haría la doña Rocío Arce y don Gilbert González Torres, Gestor de Tecnologías de la Información.

**Señora Subgerente Técnica:** Buenas noches estimadas señoras y señores, nosotros vamos a presentar hoy el tema de ventanilla única.

Este tema obedece a un acuerdo de Junta Directiva el 284, donde se nos hizo un planteamiento de que presentáramos a la Junta Directiva, una propuesta de lo que es ventanilla única.

Es importante aclarar acá que la Administración y la Institución de acuerdo a los proyectos prioritarios que se han definido, le asignaron también a la Subgerencia Técnica, en coordinación con todas las unidades y gestiones, un proyecto específico que es la integración de servicios con visión cliente a nivel institucional, entonces nosotros como estamos trabajando con las gestiones y estamos llevando una línea de varias acciones que se tienen que resolver a nivel institucional y es un proyecto grande, entonces ahí lógicamente también se dio la opción de incorporar este tema de ventanilla única.

Inicia la presentación:



## Acuerdo Junta Directiva JD-AC-284-2022

- Que la Presidencia Ejecutiva presente a la Junta Directiva, en un plazo de un mes, la propuesta de implementación de una ventanilla única a lo interno de la institución en el marco de un contacto más directo entre las diferentes instancias del INA y su contraparte del sector privado en cuanto a los servicios que ofrece la institución

### CONTEXTO

- Proyecto asignado por la GG para ser liderado por la SGT.
- Necesidad de mejora en la recepción y atención a solicitudes de servicios institucionales, por parte del sector empresarial y la ciudadanía.
- Integración de los múltiples canales para la recepción de solicitudes de servicios institucionales.
- Atención a empresas y personas de acuerdo con su perfil de clientela.
- Avance en el uso de tecnologías, incluyendo automatización y simplificación de trámites para la atención de empresas y personas.
- Fortalecimiento del vínculo con el sector privado.
- Fortalecimiento de la capacidad de emisión y análisis de información para la toma de decisiones institucionales en todos los niveles.

**El señor Gestor de Tecnologías continúa con la presentación:**



## La Ventanilla Única Digital es como una heladería

- Ofrece al público un único acceso para la oferta de los productos que comercializa.
- La persona mira en la vitrina los productos disponibles para la venta y elige según su atracción visual, conocimiento previo del producto o como resultado de la asesoría brindada por la persona dependiente

Generalmente la persona visitante adquiere un producto para su consumo.





# Características de la heladería

## De cara al público

1. Producto visible para la venta
2. Ventanilla limpia, ordenada y accesible
3. Servicio al cliente eficiente y eficaz
4. Calidad de servicio y productos en todas las tiendas
5. Compra sencilla y efectiva
6. Excelente experiencia de compra
7. Satisfacción con el producto adquirido
8. No interesa:
  - Cómo se mantiene la temperatura del producto.
  - Cómo se hace la fabricación o la distribución
  - Complejidad administrativa

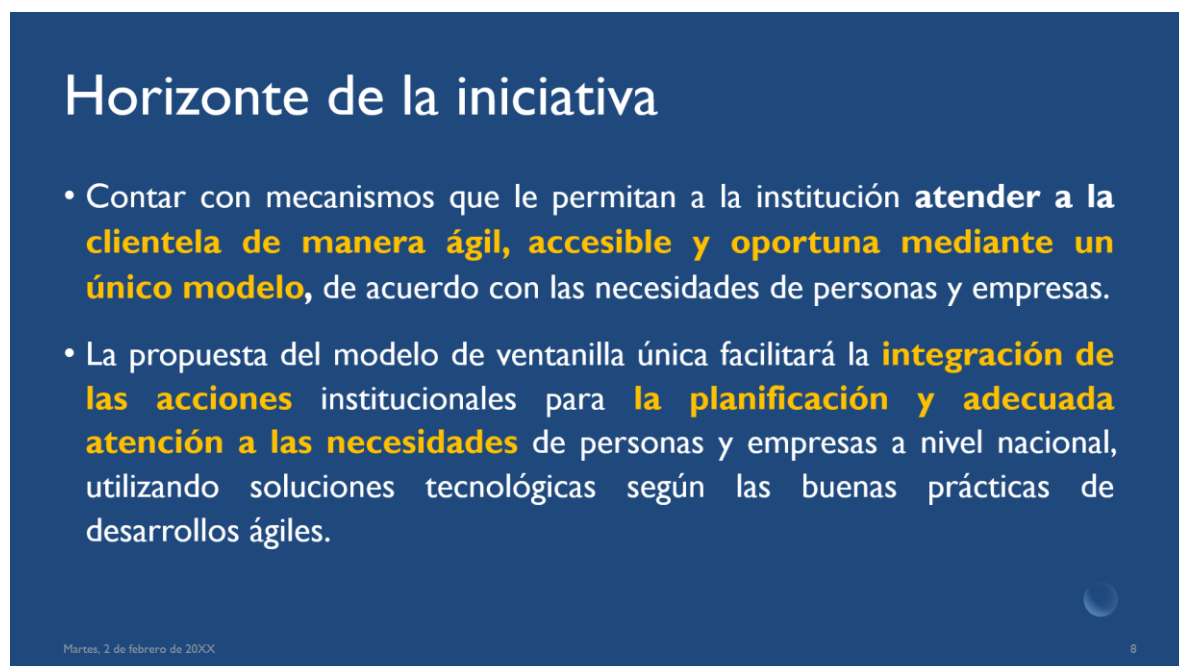


**Señora Subgerente Técnica:** La propuesta que traemos y parte de lo que hemos analizado con el equipo que también se ha visto con la señora Gerente General y el

señor Presidente, es contar con un mecanismo que le permita la Institución atender a la clientela, de manera ágil ,accesible.

En accesible se tiene que toda la parte accesible que tenemos y lo que significa la accesibilidad, tiene que atender de todo tipo de población lógicamente entran algunas instituciones como CONAPDIS que son muy divididos y estrictos con el tema de la accesibilidad oportuna, mediante un único modelo, va a ser un como modelo ver todas las necesidades de las empresas y las personas.

Continúa la presentación:



## Horizonte de la iniciativa

- Contar con mecanismos que le permitan a la institución **atender a la clientela de manera ágil, accesible y oportuna mediante un único modelo**, de acuerdo con las necesidades de personas y empresas.
- La propuesta del modelo de ventanilla única facilitará la **integración de las acciones** institucionales para **la planificación y adecuada atención a las necesidades** de personas y empresas a nivel nacional, utilizando soluciones tecnológicas según las buenas prácticas de desarrollos ágiles.

Martes, 2 de febrero de 20XX 8

La propuesta de este modelo de ventanilla única, facilitará la integración de acciones que lo daba el señor Gestor de Tecnologías de la información, una planificación adecuada, atención a las necesidades de las personas, empresas a nivel nacional, utilizando soluciones tecnológicas según las buenas prácticas de desarrollos ágiles.

Continúa la presentación:





## Concepto

### DEFINICIÓN

La **Ventanilla Única Digital** del INA es una funcionalidad tecnológica que permite a la persona usuaria gestionar todos los servicios que ofrece la Institución de manera **autogestionada o asistida** de forma sencilla, ágil y efectiva desde internet, en cualquier parte del país y con cualquier dispositivo.

A qué se refieren con desarrollos ágiles y tecnológicos, desde cualquier lugar, desde un teléfono, desde WhatsApp o cualquier otro mecanismo, se puede interactuar y llegar a ese canal, para efectos de canalizar esa solicitud de capacitación.

La definición de qué es una ventanilla única, hasta el mismo Gobierno habla de una ley que hay para la simplificación de trámites y en eso la Institución está trabajando, en este caso la Ventanilla Única Digital del INA, es una funcionalidad tecnológica que permite a la persona usuaria gestionar todos los servicios que ofrece la Institución de manera autogestionada o asistida de forma sencilla, ágil y efectiva desde internet, en cualquier parte del país y con cualquier dispositivo.

**Señor Director Esna Montero:** La definición es donde quiere tocar el asunto, porque cuando hablamos de ventanilla única, me parece si esto va enlazado a lo que es la matrícula también por qué, porque hemos tenido experiencia de que nosotros no hacemos matrícula en línea y tampoco tenemos la formación virtual, es una situación rarísima, porque no solo es para que los clientes vean, sino es para agilizar el servicio al cliente.

La consulta es si esto va con lo que es la matrícula en línea, la verdadera matrícula en línea, no que dicen matricule y después tienen que ir al INA a llenar un documento, porque así está en este momento, por medio virtual, se tiene que hacer algo, pero tiene que ir al INA a llenar otro documento, entonces no es matrícula en línea y los cursos de virtualidad están de que si no se llena el cupo de la Regional de Limón no se abre, eso no es virtualidad tampoco, si eso va enlazado a esto para poder mejorar el servicio al cliente.

**Señor Presidente:** Sin duda alguna pasa por una lógica de simplificación y modernización de los servicios de manera general, porque nada hacemos con limpiar la vitrina de la heladería, si al final los compartimentos donde va a estar el pistacho, el brownie dinamita, la fresa están vacíos, hay que hacer una mejora completa del proceso.

**Señora Subgerente Técnica:** Para responder al señor Tyrone Esna Montero, sí, nosotros lo hemos analizado en el contexto de todo el proyecto como tal, la Institución tiene varias herramientas verdad y ahora más adelante los vamos a citar, sin embargo, vamos a migrar a eso tenemos canal qué va a hacer como esta vía, multicanal porque hay diferentes formas porque tenemos el COV, tenemos el CAIINA, la ANE todas esas tienen formas de entrar pero falta ese punto final.

Traemos la ruta del Proyecto como tal, porque en este momento estamos en una fase del Proyecto y lo lógico es eso, de si llegó una solicitud llevar a la persona hasta que pueda ingresar y es parte de que sea analizado hasta con la misma Presidencia de todo el modelo y el cambio que debe tener la Institución.

Sin embargo, en todo el equipo de trabajo, qué es interdisciplinario, tenemos a los compañeros de Servicio al Usuario, el que tiene el CAIINA, tenemos a la gente de la ANE, Gestión Regional, Gestión de Servicios Tecnológicos, hasta la UPE ya la integramos, porque todos tenemos estar alineados y ver dónde tenemos que hacer las mejoras en los mismos sistemas, para que al final podemos tener esa integralidad.

**Señora Gerente General:** Para complementar al señor Tyronne Esna Montero, con el tema de los cursos virtuales , efectivamente esa virtualización Regional, la estamos viendo como una virtualización país, no importa si usted tiene aquí algo que ha hecho freno a ese tema, es la referencia, se asigna a Limón siguiendo el ejemplo que usted planteaba porque le puse una meta a Limón, que debe tener tanta virtualización, entonces aquí vamos a hacer las dos acciones, le vamos a quitar la meta a Limón, vamos a hacer un centro virtual que ya existe, es nada más de evolucionarlo a lo que tiene que ser y la meta de esa partecita de la meta, se la vamos a pasar al centro virtual, así la Regionales vamos a poner a funcionar a la USEVI como debe de hacerlo y se convierte en el Centro virtual.

Vamos a aprovechar la oportunidad para poner ahí un montón de cursos virtuales que están relacionados con temas de alta demanda y que precisamente por la Regionalización que teníamos, no se están dando y vamos a ir un poco más allá, porque vamos a involucrar en ese centro virtual, algo que no ha caminado también por el tema de la referencia Regional, que son los cursos de autogestión, donde queremos que por ejemplo manipulación de alimentos, que hoy ocupa cuarenta y cinco de nuestros docentes, sea un curso de autogestión y que final a la persona le llegue el título a la misma computadora, porque son de autogestión, pero venga a traer el título impreso firmado por el Presidente Ejecutivo.

La idea es llegar al punto como hacen las curseras, de que un tema de manipulación de alimentos le llegue el título ahí y definitivamente poder transformar cuarenta y cinco plazas a otros temas de alta demanda, que nosotros tengamos, puede ser en el mismo campo de la cocina pero con más enfoque.

Lo del tema del centro virtual, totalmente en el radar, está de la mano con el señor Roy Ramírez Quesada, el Gestor que va a llevar esto porque definitivamente debería entrar por ventanilla única.

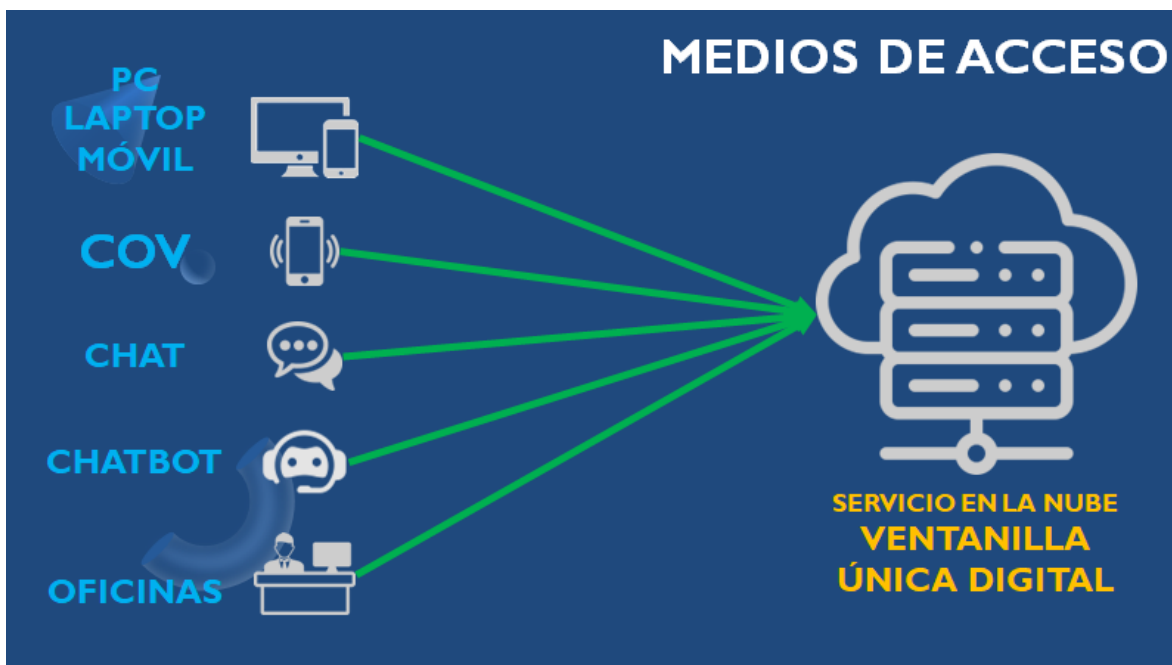
**Señor Presidente:** Imagínate esos cuarenta y cinco profesores que en su mayoría son nutricionistas, tecnólogos de alimentos que están dedicados a dar manipulación de alimentos, enfocados en una lógica de asistencias técnicas en diferentes restaurantes, hoteles, con PYMES de turismo, en territorio indígena dándoles valor a una lógica de gastronómica, aumentando oportunidades a partir de apoyo real en

un área mucho más amplia, que simplemente el tema de manipulación de alimentos, cuando se tiene la oportunidad de hacerlo y este tema particular es cuestión de tomar algunas decisiones, que ya las están tomando y que realmente a corto plazo ponerlo a funcionar.

Incluso ya lo está, ya lo he hablado con CACIA Cámara la Industria Alimentaria, están esperando nada más que le digamos cuándo vamos a hacer el anuncio porque están super apuntados.

**Señora Subgerente Técnica:** Tal vez ahí en la pantalla pueden observar los medios de acceso, ese sería el dibujito de lo que sería la ventanilla, que es un servicio en la nube donde se puede entrar desde un móvil, desde la computadora, desde el COV, que para eso tenemos el call center y el call center por medio de un chat se accede y hay una entrada por internet en la Institución y la gente llama a un número de teléfono y los van canalizando.

Es tomar todo esto y articularlo, faltó anotar lo que es la ANE, el CIIMAS que también se puede colocar acá, como uno de los sistemas que tenemos que integrar, el CIIMAS va muy adelantado, es nada más que las personas entran a hacer el curso de manipulación de alimentos y lo único que tiene que es entrar a la matrícula, es toda la articulación que tendrían que hacer.



**Señor Director Esna Montero:** Cuando es CHATBOT, CHAT, COV, eso existe en este momento.

**Señora Subgerente Técnica:** EL COV existe, también está el CHAT.

**Señor Director Esna Montero:** Porque existe pero no funciona, se lo voy a decir claramente, de que exista le puedo decir, pero no funciona, ha hecho pruebas ahora si con la página nueva que tiene un CHAT, se metió para saber si de verdad era, me dijeron que de dónde era y mandaron la información que no iniciaba eso, sé de eso ya prueba superada, pero los otros particularmente de que exista a que sirva, son dos cosas diferentes de que funcionen, porque nosotros informáticamente hemos tenido problemas y eso lo vemos cuando las muchachas y muchachos quieren entrar a buscar un curso por medio de nuestra página, es casi que imposible porque lo tienen por programa, por subprograma, por esto, por aquello y no tenían dónde preguntar, se perdían.

Voy a poner uno particularmente, lo que es derecho laboral está en el subprograma tal del programa tal y cuando había que entrar a buscarlo no se podía, son cosas particulares que por eso pregunto, si existen bienvenido sea, pero si está funcionando son otros cien pesos.

**Señor Presidente:** Tyronne, el COV es el centro de operaciones virtuales, ya está funcionando, no ha sido anunciado públicamente, el COV tiene dos áreas o el servicio de call center que estamos recibiendo en este momento tiene dos ámbitos, el primero es el CAINA que tiene que ver con los servicios institucionales, ese ya se está moviendo y de hecho si vos te metes al CHATBOT y les haces preguntas o en el CHAT, incluso en Facebook y los canales de comunicación que hay, ya quien te está atendiendo no es un funcionario del INA, sino es un funcionario del call center que está super capacitado con todo el modelo de gestión del INA, para poder aclarar dudas y redirigir los servicios correctamente.

Ya no es aquello de que te llaman y no te saben decir mucho más cosa, ya el asunto está caminando en cuanto al tema del CAIINA, el COV tiene que ver más con la dinámica de la ANE que es la orientación laboral, el tema de la búsqueda proactiva de personas para vincularlas con el sistema de empleo, también está funcionando sin embargo, no ha sido anunciado todavía se está programando ese anuncio y básicamente para claridad tuya también, nosotros tenemos lo que es el catálogo de servicios actualizado, siendo algunas depuraciones por parte de comunicación con los Núcleos, por unos temas de ortografía y otras cuestiones por ahí.

Nosotros estuvimos viendo el tema con la señora Lorena Sibaja y su equipo para que el catálogo de servicios esté a disposición ojalá antes de que termine el año, esos fueron los plazos que identificamos. Sin embargo, paralelamente se está trabajando ahorita en un trabajo apoyado por la OIM, tiene que ver con una reconfiguración de la página web, básicamente ellos nos van a entregar a nosotros un producto, que a nosotros nos va a corresponder implementarlo, el señor Gilbert Gonzalez Torres puede profundizar sobre eso, pero si es un cambio en la dinámica completa de la página WEB, cuando esa facilidad y esa versatilidad y además de que sea mucho más amigable para el usuario, que está muy ligado con todo este tema que estamos conversando.

**Señor Gestor de Tecnologías de Información:** Información complementaria que le parece relevante para todos, necesario poder gestionar la información de las personas, para poder estar a la información de las personas, necesariamente se tiene que hacer con una herramienta tecnológica, esa herramienta tecnológica es la que se está llamando ventanilla única digital y a esa ventanilla única digital necesitamos ingresar por donde sea, hay personas que van a tener dificultades de comunicación, no son muy hábiles, con el uso de dispositivos móviles o no son muy hábiles con computadoras, no se vale que se excluya una persona simplemente porque no tiene acceso a la tecnología, eso no se vale.

Sin embargo, si necesitamos que cualquiera que sea el mecanismo que se utilice para la interacción de esta persona con la ventanilla, sea depositada esa información, se pueda dar seguimiento a esa información de herramientas tecnológicas, es muy importante porque ventanilla única es la carátula o la vitrina de la heladería, nada más todo lo que hay por detrás, es lo que necesitamos reacomodar , reestructurar, reorganizar para que en el momento como bien apunta el señor Tyrone Esna Montero, quiera ingresar al sitio WEB.

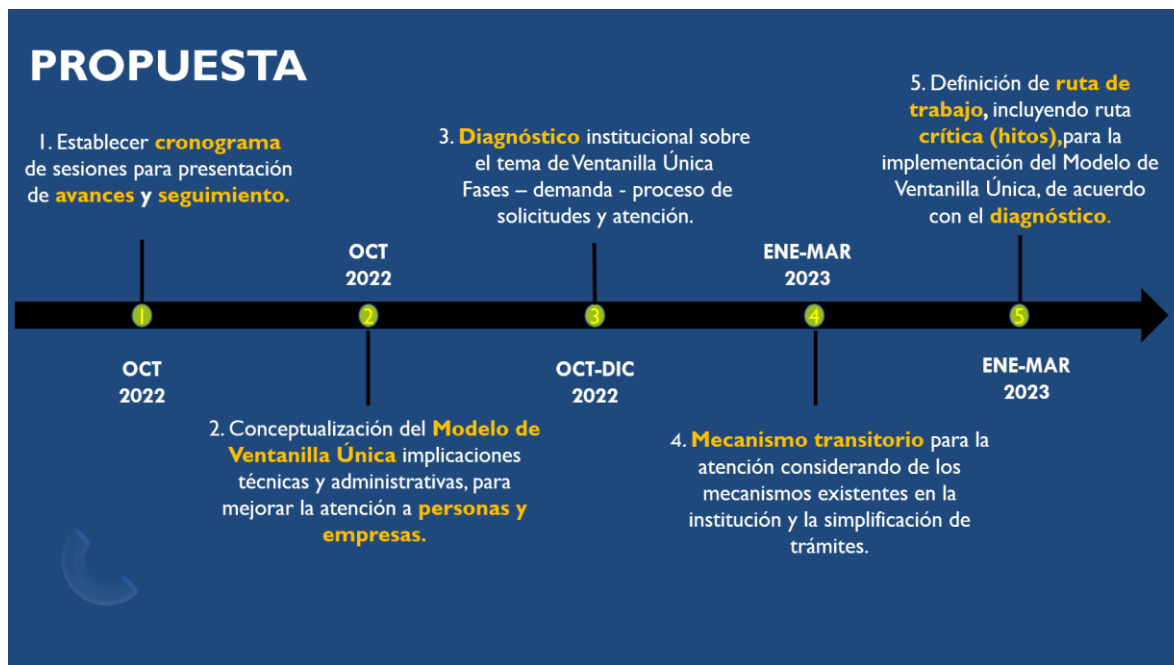
Si quiero buscar un curso de capacitación, el de manipulación de alimentos por ejemplo y quiero hacer la matrícula, eso debería de ser muy sencillo, qué implica eso para el INA, a nadie le interesa, pero para el usuario debería de ser unos cuantos clics, registrar un poquito de información y se acabó.

Ese sería el concepto que estamos impregnando detrás de todo el tema de ventanilla única digital, la ventanilla es la carátula, es la cara es la vitrina de la heladería y detrás de eso, es un trabajo enorme que se está haciendo, para poderle dar sentido y dar respuesta sobre todo a las personas que ingresan a una plataforma tecnológica, por cualquiera de los medios que corresponda y poder ser atendidos de manera efectiva.

No se vale que se necesite hacer una asistencia técnica y pasen quince días, veintidós días, un mes, tres meses, seis meses y no se atiende o no se contesta a la persona no se vale, igual es con los usuarios y los estudiantes tenemos que darles respuesta, pero esa respuesta tiene un impacto administrativo que tenemos que gestionar y que tenemos que modelar, cambiarlo para que realmente sea efectivo.

**Señora Subgerente Técnica:**

Explica la propuesta.



5. Definición de ruta de trabajo, incluyendo ruta crítica (hitos), para la implementación del Modelo de Ventanilla Única, de acuerdo con el diagnóstico.

5.1 Trabajo conjunto con GTIC para liderar proceso de **soluciones** ante los resultados del diagnóstico, con cada Gestión y/o unidades adscritas.

5.2 **Levantamiento de flujos de atención en dos ejes**, con posibilidad de **subdivisiones**, según identificación de **rutas de atención: personas y empresas**.

## PROPUESTA

6. **Validación del mecanismo transitorio** para la atención del sector privado con GG y PE.

ABR-MAY  
2023

8. **Sensibilización e información con actores clave institucionales**, paralelo al proceso de "alistamiento" institucional para la implementación.

DESDE II SEM.  
2023

MAR-ABR  
2023

MAY-JUN  
2023

7. **Validación** del planteamiento de la **ruta institucional de implementación del Modelo de Ventanilla Única** con GG y PE.

9. Implementación del Modelo de Ventanilla Única **por fases**.

### Señora Subgerente Técnica:

Ahí estaría Diseño conceptual de lo que sería la ventanilla única y no sabe si tienen alguna pregunta o consulta adicional, también si el señor Gilbert Gonzalez Torres



quiere referirse a esa parte ya como ventanilla, donde se pueden utilizar los teléfonos, la computadora, los chats y las distintas herramientas, también sin dejar a lado esas personas que les explicaba la otra vez, si alguien está allá en la Gloria de Puriscal o en alguna zona en la Cruz de Guanacaste, ven un carro del INA te dan un papelito y te dicen yo necesito que mi hijo entre al INA, esa persona viene y le ayuda, lleva la información a la administrador de servicios, la registra y contactan a la persona, porque también debemos de brindar ese servicio.

Que en los Centros de Formación, se cuente con el equipo o la computadora por si llega a tocar la puerta, que también se le oriente como entrar por la ANE, por esa ventanilla y como acceder a esta ventanilla y lógica y oportunamente a los servicios que presta la Institución.

**Señora Directora Alarcón Rivera:**

Gracias por la exposición, me parece que es un proyecto sumamente importante para la Institución, mi duda va en la siguiente línea, todo esto de ventanilla única ahora con esta explicación, termino de entender de qué se trata, parece que es que tal vez a nivel global se está conociendo como omnicanalidad, quiere decir que al final el cliente, que para nosotros como Institución pueden ser las personas que quieren ser estudiantes o las empresas que quieren hacer algún tema de educación Dual, entonces por medio de la omnicanalidad, ellos puedan ser atendidos en cualquiera de los canales que tenemos a disposición, de manera que el funcionario que los está atendiendo, tenga el contexto de lo que ellos necesitan y demás.

Entonces, teniendo talvez eso en mente, mi pregunta es a nivel interno, cómo se va a articular ese tema o esa comunicación de un área a otra, si yo entro por el call center, cómo viaja esa información a la instancia que es la que internamente me va a poder resolver y de alguna forma, si después entro por otro canal, cómo ese canal se entera de que yo había entrado y de la consulta que yo hice, de cierta forma por dónde va mi trámite, por llamarlo trámite para entenderlo mejor, quería consultar eso, como internamente va a existir esa comunicación o esa trazabilidad de la solicitud que nos hace una persona o una empresa.

**Señor Gestor de Tecnologías de Información:** Es un tema tecnológico que necesitamos modelar a nivel de sistemas, con diferentes flujos de trabajo a partir de los cuales se le puede dar seguimiento a cada una de las solicitudes de cualquiera de los usuarios, que ingresan al INA o a la plataforma del INA digital, definitivamente tenemos que incorporar comunicaciones a través de correo electrónico, notificador de pantalla, un panel de administración, una hoja de seguimiento, flujos de procesos.

Para que en esos flujos de proceso, cuando se dispara o se da un inicio de alguno de esos procesos cualquiera que sea, se pueda dar el seguimiento de donde está o en cuál etapa del proceso se encuentra mi solicitud, por ejemplo si soy una empresa y la empresa necesita hacer un registro para acreditación, tiene una secuencia de pasos para que la persona pueda ingresar con su perfil de usuarios empresarial, que ahorita lo podemos ver y con ese perfil de usuario empresarial puedan hacer seguimiento de su trámite, en que estatus en ese momento.

Eso requiere un esfuerzo de desarrollo importante, hay una parte de información que tenemos y una parte de proceso y desarrollo, que no estaba hecho en ese momento que lo vamos a tener que implementar para poder dar satisfacción a esa consulta que muy acertada, a la consulta que nos están haciendo, definitivamente tenemos que proveer la información a todos los usuarios y poderles indicar en qué estado está su proceso.

**Señor Presidente:** Tal vez para complementar al señor Gilbert Gonzalez, no es nada sencillo, pero hay que hacerlo es muy necesario, en el mejor escenario Cristina, nosotros estamos pensando en que esto una vez unificado, esté como islas, el señor Gilbert Gonzalez Torres que estaba con el BID estaba haciendo una presentación donde él planteaba islas con los diferentes sistemas que nosotros tenemos hoy, que no se hablan en lo absoluto.

El INA ha tenido una práctica de construir sistemas a partir de contrataciones o diferentes desarrollos, que no necesariamente están interconectados, no hay una interoperabilidad entre ellos mismos y le agregaba el ejemplo de que en medio de las islas había una barco naufragando y ahogándose donde estaba la eficiencia, la eficacia y en el otro estaba el Presidente Ejecutivo del INA, ahí también naufragando, entonces estamos trabajando en ello.

Yo te digo a vos que en la evolución de esto, uno quisiera que haya un CRM por ejemplo tal vez no para todo, pero si por ejemplo la gente que está en frente, debería tener al menos algún sistema o algo que sea equiparable a un CRM, bajo la lógica de seguimiento y normalmente como hay en la inclusión de un cliente, alertas, tal cual funciona en empresas, como sé que vos debes manejar y saber cómo yo, también he sido sujeto de la utilización de CRM para clientes, para indicadores de ventas y cerrar negocios, tiene que ser muy INA, puede ser un CRM de un Hotspot, traerlo, no funciona así, pero traerlo y estamos pensando en esa lógica.

Don Gilbert, creo que el tema del CRM que hemos hablado no sea el indicado, no sé qué ha avanzado sobre eso, pero sí creo que, para complementar ahí, creo que al final todo terminaría eso.

Además, estamos hablando de la atención al cliente y quiero que estén claros en la dualidad de servicios, que tenemos personas y empresas, las personas bajo la lógica de servicio al usuario, bajo la lógica de administradores de servicio, tener esa atención integral desde un enfoque social, incluso cuando es necesario pero indistintamente a eso, yo creo que el INA tiene que evolucionar a una lógica de agentes empresariales, que tengan la capacidad de hablar el lenguaje de las empresas, de generarlas, el interés a partir del posicionamiento y la venta de servicios y es algo que tiene que ir variando culturalmente desde el punto de vista de la organización con el tiempo, para que se pueda estar hablando de la prestación de servicio de calidad.

**Señor Gestor de Tecnologías de Información:** Quiero aprovechar para compartir los bocetos por donde estamos apuntando y ver el desarrollo del diseño del nuevo sitio web y algunas de las funcionalidades, no es un desarrollo del sitio web es básicamente un concepto de diseño.

Una de las cosas que sucede en este momento que tenemos en el INA, es que tenemos una estructuración particular de la información, cuando digo particular está orientada a los Núcleos, y entrada hacia la estructura INA, y no está orientada hacia el usuario, por eso de manera práctica hay mucha información contenida en este momento en el sitio web, mucha de esta información definitivamente es útil, pero necesita ser estructurada de forma en que pueda entregarse de forma inteligente al destinatario, o al usuario que requiera esta información.

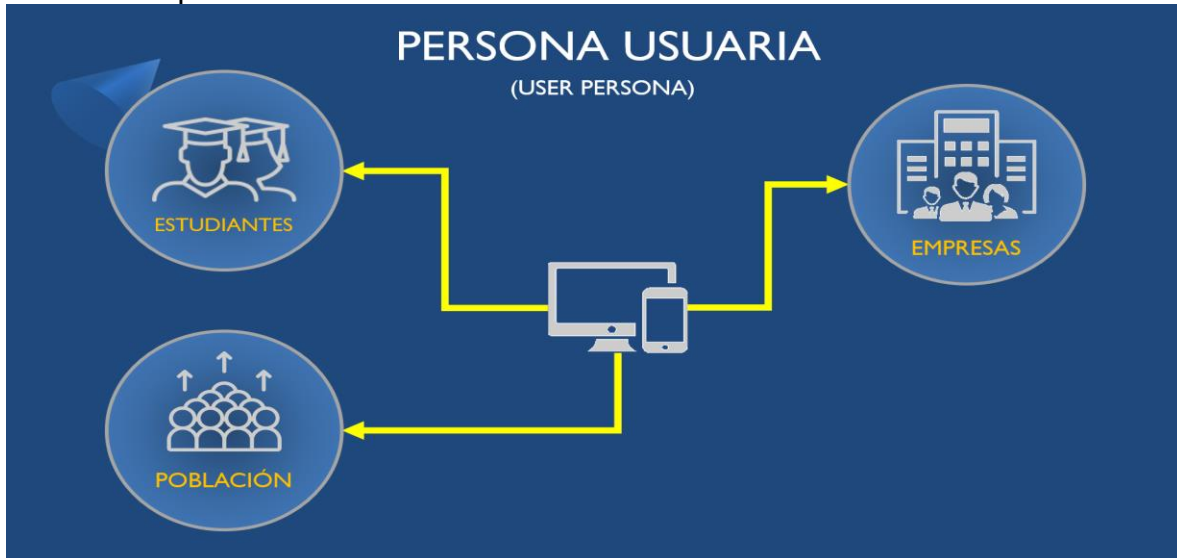
Parte de las propuestas de modificación que estamos haciendo que vayamos a realizar en el sitio web, es simplificar los menús considerando personas con habilidades diferentes, personas con discapacidad, simplificar el contenido de la información y que cada vez que yo haga un clic, me aportó un poquito más de valor, cuando uno ingresa a Amazon por ejemplo, uno tiene diferentes opciones de agregar al carrito y hacer un check up, terminar la compra y ese montón de cositas.

Es el mismo concepto de *click to action* o una llamada para hacer algo, es lo que se quiere incorporar en todo el sitio web, esto es un concepto de diseño, no es un diseño gráfico final, sino un concepto de diseño, lo que pretendes tener en la parte superior la menor cantidad de opciones del menú, uno que tenga que ver con cursos para que fácilmente puedan ingresar a buscar los cursos pestaña para servicios INA y otra pestaña para servicios estudiantiles y un botón grandote para que puedan hacer inicio de sesión o registro de su perfil de usuario.

Entonces, básicamente es nuestro servicio orientado a tres grandes públicos que tiene la institución, dos con nuestro público meta inmediata qué es público de consulta, tenemos empresas, estudiantes y personas que quieren consultar cómo

está el INA, cuáles son las estadísticas en la lógica de datos abiertos, poder ingresar y hacer consultas de matrícula y que cómo está de disponibilidad, de ejecución financiera, que son parte de la lógica de funcionamiento de las organizaciones y de las Instituciones Públicas hoy día, estamos apuntando a simplificar y quitar lo abotagado de cosas que tiene el sitio web, simplificarlo y orientarlo dependiendo del tipo de usuario que va a ingresar al sitio web.

Continúa la presentación:





## Trámites empresariales

1. Formación dual
2. Acreditación
3. Solicitud de cursos
4. Centros de formación
5. PYMES
6. Entre otros



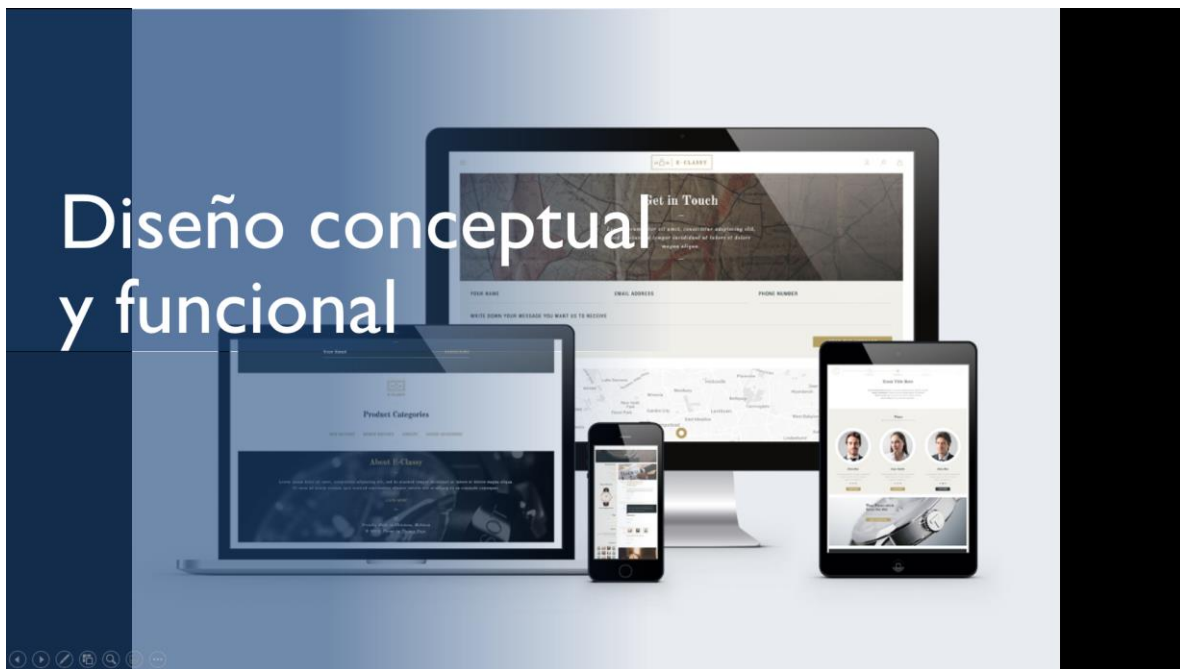
## Trámites empresariales

1. Formación dual
2. Acreditación
3. Solicitud de cursos
4. Centros de formación
5. PYMES
6. Entre otros

# Trámites población



1. Gobierno abierto
2. Consultas interactivas
3. Dashboards
4. Transparencia
5. Consultas ciudadanas
6. Contraloría de servicios
7. Medios de comunicación
8. Entre otros



Información general sobre la Institución, el concepto de página inicial, la comunidad INA, un poco las referencias y qué están diciendo del INA y este tipo de cosas y por

último noticias, el canal de YouTube que es el que está publicado y listo, esto de arranque simplifica mucho la visualización.

Si bien es cierto, hoy en día tenemos un concepto de diseño semejante a este, la funcionalidad es totalmente distinta, que es importante tomarlo en consideración, si una persona hace el clic en cursos le aparecerá cursos virtuales INA, sectores productivos INA y así sucesivamente.

Con muy poquitos clic, el usuario debe de estar en capacidad de acceder a la información que necesite y el botón de chat que siempre debe de estar disponible en todo momento, para que la persona pueda interactuar, si es dentro de un horario hábil poder interactuar a través de un CHATBOT o interactuar a través de un chat humano y fuera de horario hábil, entonces va a ser un CHATBOT para poder atender a la persona y que el CHATBOT se ocupe de hacer la inteligencia de negocio necesaria, para almacenar información, registrar la información y hacer toda la ingeniería de datos que posteriormente se van a referir para poder dar seguimiento a esas personas.

Son diferentes diseños dependiendo las diferentes etapas, de la parte de registro en línea, es otra cosa que queremos modificar sustancialmente, lo que tenemos hoy es muy complejo, está orientado a un usuario experto y el propósito del registro no es ese.

En el INA tenemos una cantidad enorme de información disponible sobre las personas, por ejemplo Gilbert González Torres debería tener el registro del curso de manipulación de alimentos que llevó en el 2011, en el 2012, yo debería estar en la capacidad de ingresar con el número de cédula, hacer un registro con una contraseña y poder visualizar los cursos que he llevado, inclusive solicitar de una sola vez la certificación o comprobante y todo el montón de servicios que podemos tener disponibles e inclusive ahí mismo, poder hacer el registro de ver qué cursos hay, decir mira me gusta, me gusta, me gusta, hago clic en este, matriculo y de una sola vez está listo.

Si no hay espacio disponible, porque se agotaron los espacios por ejemplo, si es un curso presencial, entonces que de una vez me diga en este momento no tenemos disponibilidad, pero lo vamos a registrar para que en la próxima disponibilidad del curso le vamos a avisar, en el momento que tenemos disponibilidad le enviamos el correo para decirle que ya tenemos el curso disponible, se quiere matricular haga clic aquí, ese tipo de cosas son las que estamos trabajando a nivel de concepto y diseño, el propósito es que la información necesariamente tenemos que registrar se ingrese número de cédula, contraseña e ingreso, listo ya estoy yo adentro, no

hemos diseñado las páginas internas, estamos en ese proceso, es bastante laborioso.

Pasemos a lo que nos preguntaba el señor Tyrone Esna Montero, sobre los cursos, que complicado es hacer matrícula sobre un curso y es realmente muy complejo, por toda esta dinámica de registro de referencias, si la referencia está asociada a una Unidad Regional o un centro de formación particular, es toda una cosa muy confiable.

Qué queremos hacer, que la persona busque conceptos, esos conceptos que ustedes ven en pantalla, se pusieron una selección casi que personal, pero el propósito es que puedan estar destacados ahí, las habilidades que interesan sean, más impulsadas de parte del INA, una pantalla configurable que en el momento que yo haga clic en agropecuario, en la parte de abajo aparezcan los cursos que están relacionados con agropecuario de una sola vez y si el curso me pareciera interesante, de una sola vez le pueda hacer clic en el botoncito, abrir el curso y matricular, si hay disponibilidad.

Únicamente aparecen en pantalla, los cursos que si tienen opción para matricula, en este momento, si hay cursos virtuales, los cursos virtuales autogestionados, van a estar disponibles todo el tiempo y no requieren de una fecha específica de apertura, solamente ingrese al curso, matricúlese llene la información que tiene que llenar, adelante su curso, termine su curso y tiene su certificado como bien lo apuntaba la señora Gerente General más temprano.

El concepto de diseño para la gestión es la información para estudiantes, para cursos es totalmente, diferente, es biometralmente opuesto a lo que tenemos en este momento, tenemos el tema de acreditados que es muy importante, la misma dinámica de funcionamiento que es muy importante, para hacer clic y poder hacer la inscripción a ese curso y si es un curso del INA autogestionado de una sola vez lo puedo hacer sin tener que esperarme.

Queremos mejorar las opciones de búsqueda de cursos, para que las personas tengan la posibilidad de filtrar por las formas que se les puede ocurrir, por ejemplo aquí en búsqueda de cursos por ejemplo tijeritas uno, entonces cuando pongo tijeritas uno va a aparecer aquí relacionados con tijeritas, por ejemplo, si digito una habilidad por ejemplo, desarrollo web o diseño web, que aparezcan todos los cursos que están asociados con esa habilidad que es el desarrollo web y así por el estilo.

Que se pueda filtrar por categoría, por duración de cursos, si es virtual, si es presencial, si son todas, si es para la mañana, para la tarde, para la noche, si le



interesa buscarlo por provincia, por cantón, todas esas necesidades de búsqueda que son inexistentes, las vamos a implementar para que sea más sencilla la búsqueda de la información para los estudiantes.

**Señor Presidente:** Tenemos claro la ruta de momento y no sabe si hay alguna consulta o alguna duda más bien al respecto, consulta al señor Ronald Bolaños Maroto que ha estado tan pendiente del tema cómo ve el asunto, vamos caminando bien.

**Señor Vicepresidente Bolaños Maroto:** El concepto me gusta, obviamente como decía el Tyronne, al final lo importante es verlo funcionando para poder ver uno si realmente cumple con las expectativas, pero de momento el concepto me gusta, creo que va bien encaminado.

**Señor Presidente:** El concepto y para que ustedes tengan claridad, de que al inicio como decía la señora Subgerente Técnica, hay una ruta responsable con plazos y la idea es que de Gerencia General le dé el seguimiento respectivo y que incluso se puedan tener informes trimestrales para estar seguros de que estamos apegados a los plazos y que esto no se va a ir prolongando, que es una decisión ya tomada y aquí lo que queda es trabajar para la implementación de la misma.

Muchas gracias don Gilbert.

**Señor Presidente:** Si no hubiera ningún punto adicional, mi propuesta para este tema sería en la siguiente línea para que ustedes valoren si podemos coincidir y someterlo a votación posteriormente.

Primero: Dar por recibido el planteamiento de la Ruta Institucional para el modelo de Ventanilla Única INA, presentado por la Subgerencia Técnica y la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación mediante oficio SGT-740-2022 y por parte de la Gerencia General mediante oficio GG-1791-2022.

Segundo: Instruir a la Gerencia General a dar seguimiento al planteamiento de la Ruta Institucional para el Modelo de Ventanilla Única INA, presentado por la Subgerencia Técnica e informar a esta Junta Directiva trimestralmente sobre avances y resultados.

Tercero: Dar por cumplido el acuerdo JD-AC-284-2022, que era el que solicitaba hacer este planteamiento de ruta o escenario de planteamiento del tema ante la Junta Directiva.

Si lo tienen a bien abriría el espacio para la votación.

**Señora Eleonora Badilla Saxe**, de acuerdo y en firme.  
**Señora Cristina Alarcón Rivera**, de acuerdo y en firme.  
**Señora María del Mar Munquía Ramírez**, de acuerdo y en firme.  
**Señor Ronald Bolaños Maroto**, de acuerdo y en firme.  
**Señor Luis Paulino Mora Lizano**, de acuerdo y en firme.  
**Señor Juan Alfaro López**, de acuerdo y en firme.  
**Señor Tyrone Esna Montero**, de acuerdo y en firme.

## **COMUNICACIÓN DE ACUERDO NO. JD-AC-397-2022-V2**

### **CONSIDERANDO:**

1. Que mediante acuerdos JD-AC-284-2022 y JD-AC-349-2022, la Junta Directiva solicitó a la Presidencia Ejecutiva presentar ante ese órgano colegiado una propuesta de implementación de una VENTANILLA ÚNICA a lo interno de la Institución, en el marco de un contacto más directo entre las diferentes instancias del INA y su contraparte del sector privado en cuanto a los servicios que ofrece la Institución.
2. Que mediante oficio GG-1792-2022, de fecha 10 de noviembre 2022, la Gerencia General remite para conocimiento y eventual aprobación de la Junta Directiva el oficio SGT-843-2022 en relación con la ruta institucional para implementar un modelo de VENTANILLA ÚNICA INA, la cual fue expuesta ampliamente por la Subgerente Técnica Rocío Arce Cerdas y el señor Gilbert González Torres, Gestor de Tecnologías de la Información y Comunicación, tal como consta en actas.
3. Que implementar una Ventanilla Única es contar con mecanismos que le permitan a la Institución atender a la clientela de manera ágil, accesible y oportuna mediante un único modelo, de acuerdo con las necesidades de personas y empresas, así como también facilitará la integración de las acciones institucionales para la planificación y adecuada atención a las necesidades de personas y empresas a nivel nacional, utilizando soluciones tecnológicas según las buenas prácticas de desarrollos ágiles.
4. Que la Ventanilla Única Digital del INA, es una funcionalidad tecnológica que permite a la persona usuaria gestionar todos los servicios que ofrece la Institución de manera autogestionada o asistida de forma sencilla, ágil y efectiva desde internet en cualquier parte del país y con cualquier dispositivo.

5. Que los señores Directores realizaron sus comentarios y consultas con respecto a la funcionalidad de la propuesta expuesta por los funcionarios antes mencionados, tal como consta en actas, la cual constan en los archivos que para tales efectos lleva la Secretaría Técnica y en el acta 42-2022

**POR TANTO:**

**POR UNANIMIDAD DE LOS DIRECTORES PRESENTES A LA HORA DE LA VOTACIÓN, SE ACUERDA:**

**PRIMERO:** DAR POR RECIBIDO EL PLANTEAMIENTO DE LA RUTA INSTITUCIONAL PARA EL MODELO DE VENTANILLA ÚNICA INA, PRESENTADO POR LA GERENCIA GENERAL, SUBGERENCIA TÉCNICA Y LA GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, MEDIANTE OFICIOS GG-1791-2022 Y SGT-740-2022.

**SEGUNDO:** INSTRUIR A LA GERENCIA GENERAL DAR SEGUIMIENTO AL PLANTEAMIENTO DE LA RUTA INSTITUCIONAL PARA EL MODELO DE VENTANILLA ÚNICA INA PRESENTADO POR LA SUBGERENCIA TÉCNICA, E INFORMAR A ESTA JUNTA DIRECTIVA TRIMESTRALMENTE SOBRE LOS AVANCES Y RESULTADOS.

**TERCERO:** DAR POR CUMPLIDOS LOS ACUERDOS JD-AC-284-2022 y JD-AC-349-2022 POR PARTE DE LA PRESIDENCIA EJECUTIVA.

**ACUERDO APROBADO EN FIRME POR UNANIMIDAD**

**Artículo 5.- Oficio GG-1779-2022.** Cumplimiento con el acuerdo JD-AC-359-2022 sobre informe trimestral de SBD.

**Señor Presidente:** Este punto lo presenta la señora Adriana Aguilar Escalante, quien se encuentra destacada como encargada de la UFODE y la señora Wendy Fallas, va complementando la presentación.

Pregunta, si todos conocen a la señora Adriana Aguilar Escalante, por haber nuevos miembros de la Junta Directiva, presenta en pantalla a los asistentes virtuales, por razones que justifican su participación virtual. A la señora Eleonora Badilla Saxe, quien esta hace algún tiempo, doña Cristina Alarcón, Directora representante del Movimiento Solidarista, Señor Ronald Bolaños, miembro del Sector Empresarial, doña María del Mar Munguía, nuevo miembro de la Junta Directiva, representando

a la UCCAEP, físicamente está don Tyrone Esna, el señor Luis Paulino Mora, Ministro a.i. de Trabajo y nos acompaña doña Wendy Fallas, doña Rocío Arce y don José Alejandro, está conectado.

**Señora Aguilar Escalante:** Muchas gracias, prácticamente los conozco a todos, aprovechando los espacios de reuniones presenciales o virtuales, inclusive el último espacio que tuvimos en las exposiciones de los servicios de las exposiciones de laboratorios, en los que nos acompañaron ya fuera de manera virtual o presencial.

Muchas gracias por el espacio y voy a compartir pantalla para proseguir con la presentación del día de hoy.

**Señor Presidente:** Doña Adriana, cuánto tiempo estima usted que puede llevarse la presentación.

**Señora Aguilar Escalante:** Es una presentación un poquito extensa, porque tiene el tema de los servicios por atención 20-21 de Banca, lo que llevamos de los tres primeros trimestres del año 2022 y muy breve alguna planificación para el año 2023.

Pero me puedo ajustar al tiempo que dispongan y si debo ir un poquito más rápido, yo ajusto, sobre todo en el discurso.

**Señor Presidente:** Cree que lo podamos hacer en unos veinte minutos, por favor.

**Señora Aguilar Escalante:** Con gusto, en veinte minutos.

Iniciamos con la presentación

Brevemente un repaso de cuáles son las instancias dentro del INA, que participan en la meta de atención a la Ley del Sistema Banca para el Desarrollo, eso quiere decir que tienen dentro de su presupuesto una meta, subpartidas, dinero que está estrictamente relacionado con la atención a esta Ley.

Esas instancias son la UFODE, las Unidades Regionales, los Núcleos Tecnológicos y la Asesoría de Cooperación Externa, todo esto sumado conforma el presupuesto que el INA destina para la atención del Sistema de Banca para el Desarrollo.



## Instancias que participan en la meta SBD- INA



## Ejecución Presupuestaria

### Cuadro 1

Costa Rica, INA: Sistema Banca para el Desarrollo.  
Presupuesto asignado al cumplimiento de la Ley SBD, según presupuesto ordinario y extraordinario. Año 2021.

Concepto	Monto	Porcentaje
Total, presupuesto INA, 2021	₡128 055 245 768,0	100,0
Presupuesto asignado para el cumplimiento de la ley 9274 SBD 2021	₡19 551 818 350,0	15,3

Fuente: INA, Recursos Financieros. Informe Ejecución Presupuestaria Año 2021.

### Cuadro 2

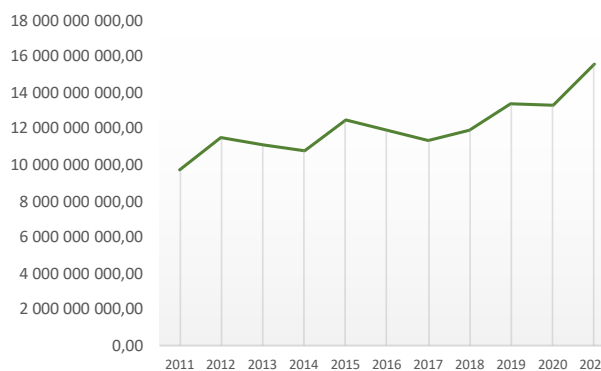
Costa Rica, INA: Sistema Banca para el Desarrollo.  
Monto ejecutado para el cumplimiento de la Ley SBD, según presupuesto asignado. Año 2021.

Concepto	Monto	Porcentaje
Presupuesto asignado para el cumplimiento de la ley 9274 SBD, 2021	₡19 551 818 350,0	100,0
Monto presupuesto ejecutado, 2021	₡15 622 897 592,2	79,9

Fuente: INA, Recursos Financieros. Informe Ejecución Presupuestaria Año 2021.

## Ejecución- Histórico

Periodo	Ejecutado
2011	₡9 707 533 271,56
2012	₡11 482 122 238,32
2013	₡11 083 460 377,98
2014	₡10 822 255 600,39
2015	₡12 486 134 093,57
2016	₡11 907 273 386,64
2017	₡11 389 741 102,93
2018	₡11 953 298 636,92
2019	₡13 354 903 404,32
2020	₡13 333 222 499,80
2021	₡15 622 897 592,2





### Cantidad total de personas participantes, según sexo

**Gráfico 1**  
Costa Rica, INA: Sistema Banca para el Desarrollo. Personas beneficiarias, según sexo, Año 2021



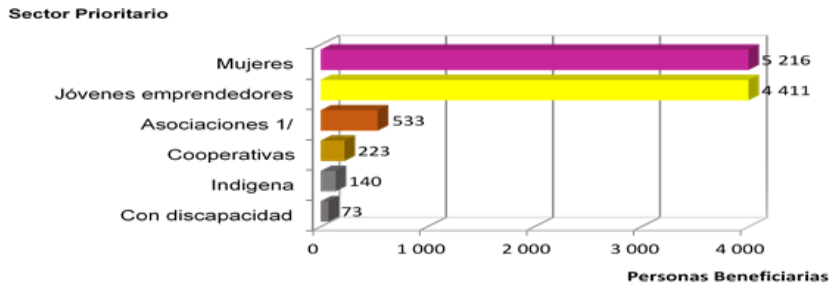
Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje, Unidad de Planificación y Evaluación, bases de datos estadísticas Año 2021.



## Cantidad de personas participantes por sector prioritario

**Gráfico 2**

Costa Rica. INA: Sistema Banca para el Desarrollo. Personas beneficiarias, según sector de atención prioritaria. Año 2021.



1/ Asociaciones de Desarrollo, de Mujeres y de Productores.

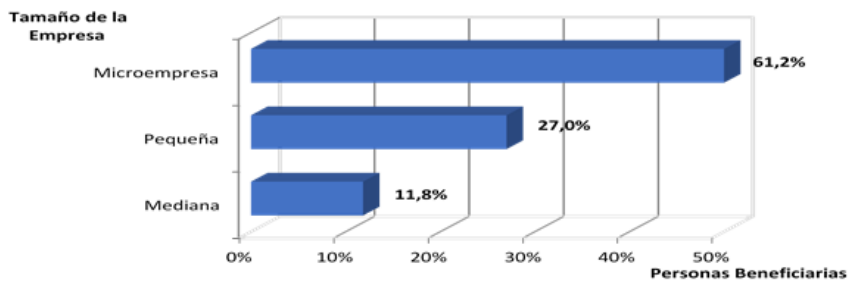
Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje, Unidad de Planificación y Evaluación, bases de datos estadísticas. Año 2021.



## Cantidad de empresas atendidas según cantidad de trabajadores

**Gráfico 3**

Costa Rica. INA: Sistema Banca para el Desarrollo. Empresas atendidas, según tamaño, Año 2021.



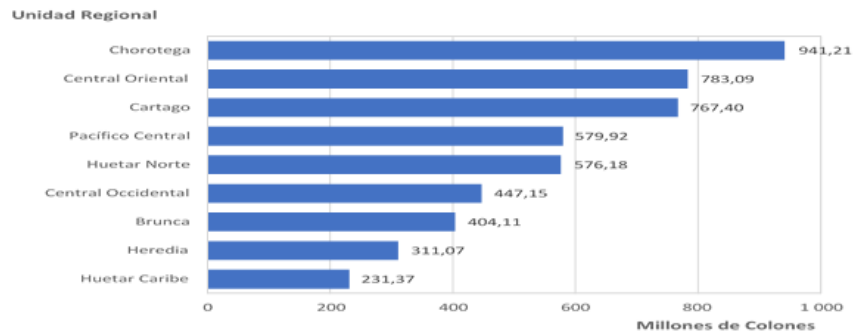
Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje, Unidad de Planificación y Evaluación, bases de datos estadísticas. Año 2021





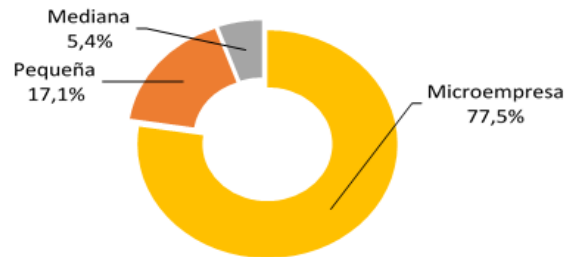
## Distribución porcentual de la inversión según Unidad Regional

Costa Rica. INA: Sistema Banca para el Desarrollo. Distribución porcentual de la inversión, según Unidad Regional. Año 2021 (en millones de colones)



## Inversión, según tamaño de la empresa

Costa Rica. INA: Sistema Banca para el Desarrollo. Inversión, según tamaño de la empresa, Año 2021.



Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje, Unidad de Planificación y Evaluación. Bases de datos estadísticas, SIC Informe estimación de costos. Año 2021.

## Distribución porcentual de la inversión, según sexo

Costa Rica. INA: Sistema Banca para el Desarrollo. Distribución porcentual de la inversión, según sexo, Año 2021.



Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje, Unidad de Planificación y Evaluación, Bases de datos estadísticas, SIC Informe estimación de costos 2020. Año 2021.



**Señor Director Esna Montero:** Saludos Adriana, cuando hablamos de porcentaje de 55.4% de cuántas personas estamos hablando o del 44.6% de cuántas personas estamos hablando?

**Señora Aguilar Escalante:** Más adelante tenemos ese detalle en números, lo que si le puedo mencionar sobre todo es que este porcentaje no es tanto en cantidad, sino de inversión en dinero.

**Señor Director Esna Montero:** Si, pero cuando hablamos de cuántas personas en sí.

**Señora Aguilar Escalante:** Si, más adelante tenemos la tabla donde se muestra el dato.

Continúa con la presentación:

## Personas matriculadas según estado del curso

Costa Rica. INA: Sistema Banca para el Desarrollo. Distribución porcentual de las matriculas, según estado del servicio, Año 2021.



Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje, Unidad de Planificación y Evaluación, bases de datos estadísticas. Año 2021.



Don Tyrone, creo que por términos de espacios para la agenda, no traigo todos los datos para el informe, porque el informe es mucho más amplio y no tengo el dato de la cantidad de hombres y mujeres.

Terminada la presentación le puedo buscar el dato o se los puedo remitir en el informe por escrito.

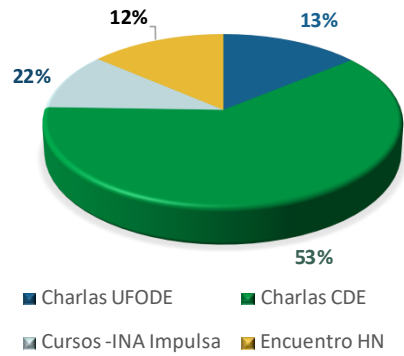
**Señor Director Esna Montero**: Usted nos envía la información, muchas gracias

**Señora Aguilar Escalante**: Continúa con la presentación



## Servicios de Desarrollo

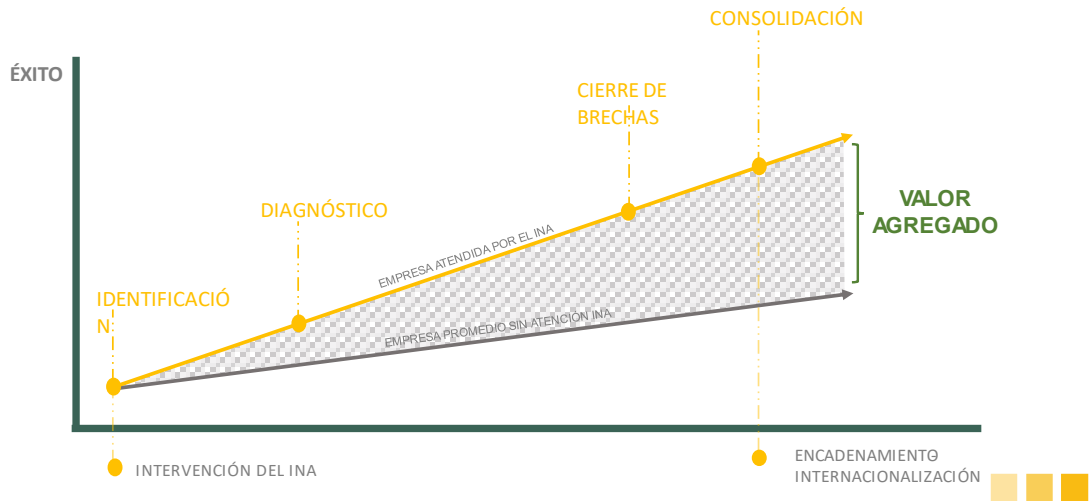
Indicador - Capacitaciones	
Indicador	Cantidad atendida
Servicios de capacitación brindados para los beneficiarios del SBD, ejecutados	6968



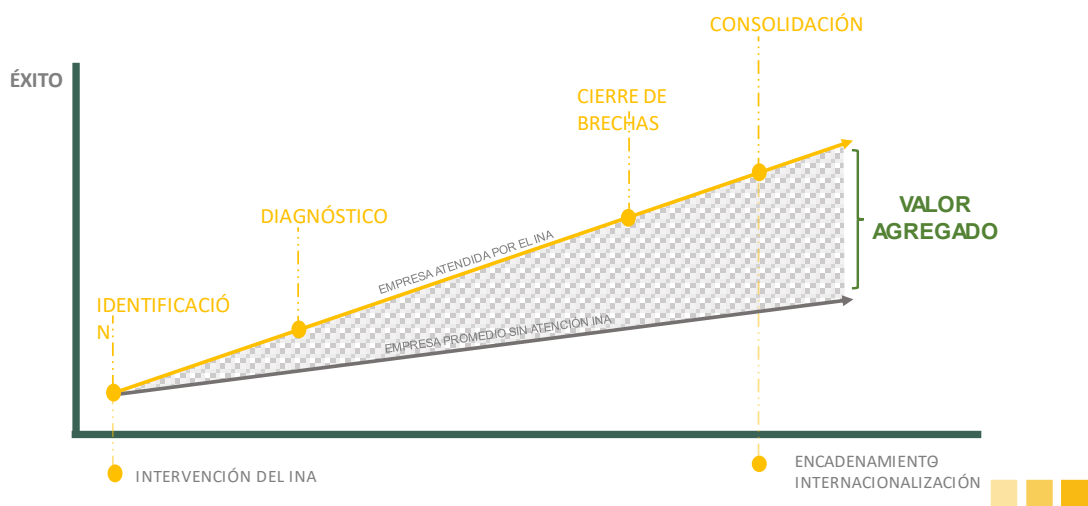
# PROCESO DE ATENCIÓN- Acompañamiento



# PROPUESTA DE VALOR



# PROPUESTA DE VALOR



## Indicador de acompañamiento

Indicador - Meta 1425		
Indicador	Programa	Cantidad atendida
Beneficiarios del SBD que recibieron acompañamiento empresarial por medio del desarrollo de proyectos productivos	Alvio	183
	Programa Nacional de Mujeres Empresarias 2020/2021	397
	Centros de Desarrollo Empresarial	842*
<b>Total pymes atendidas</b>		<b>1 422</b>



Servicio de Becas		
Indicador	Nombre de beca	Cantidad de becas brindadas
Total		329
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron SCFP mediante el otorgamiento de becas	Value proposition (INA-MEIC)	56
	Apoyo al emprendimiento (INA-MEIC)	96
	Programa de transformación digital para PYMES (INA-MEIC-MICITT)	102
	Programa de aceleración para el encadenamiento del sector de metalmecánica, eléctrico y electrónica	14
	Programa de aceleración para empresas desarrolladoras de software	5
	RAMP-UP: Programa de cierre de brechas áreas estratégicas de Pymes con potencial exportador	56 (inició en el 2021 finalizó en el 2022)



**Señora Directora Munguía Ramirez:** Gracias Adriana, veo que tienen por ejemplo 14 Programa de aceleración y 56 en potencial exportador, a estas empresas ustedes les dan algún seguimiento, ¿cómo para ver si finalmente llegaron a exportar?

Esto refleja la cantidad de becas que ustedes brindaron, pero como para saber cuáles de estas dieron el paso que buscábamos que dieran.

**Señora Aguilar Escalante:** Con algunas de ellas, tenemos resultados casi que, de manera inmediata, tenemos reportes de cierres de contratos, casi que finalizando la beca o durante el mismo proceso de beca.

Pero nosotros entramos justamente, damos como un espacio, porque tuvimos una asesoría por parte de MIDEPLAN para crear una metodología de evaluación de resultados y de impacto y lo que nos señalaron es que debíamos dar un período de tiempo para poder entrar a hacer la evaluación.

Justamente para el próximo año, tenemos la evaluación de impacto de las becas que fueron atendidas durante el año pasado. Para poder dar ese espacio de tiempo para que continúen con la implementación de las mejoras y tuvieran no solamente el cierre de contrato, sino evaluar los resultados gracias al cierre de los contratos, porque en el sector exportador, especialmente pasa que logran una exportación, pero lograr la segunda es lo que les cuesta, dar el salto.

Para nosotros es super importante, ver la exportación, no solamente ver si lograron la exportación, el cierre del contrato, si lograron la permanencia o apertura de nuevos contratos. De ahí que la recomendación que se nos dio es que deben hacerse de impacto, en un plazo de un año y hasta dos años después de la atención.

Continúa con la presentación:

## Indicadores UFODE 2021

Costa Rica, INA: Sistema Banca para el Desarrollo, avance en el cumplimiento de metas de la Unidad de Fomento y Desarrollo empresarial, periodo 2021

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Nivel de Cumplimiento
Porcentaje de las actividades administrativas de la Unidad ejecutadas	90,0%	111,1%	123,0%	Cumplida
Cantidad de investigaciones realizadas en el marco de las leyes del SBD y del Fortalecimiento de la Pyme	4	4	100%	Cumplida
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron SCFP mediante el otorgamiento de becas	100	273 finalizadas	273%	Cumplida
Cantidad de actividades realizadas para la divulgación de los servicios que brinda el INA respecto a la Ley SBD	17	18	105,8%	Cumplida





## Indicadores UFODE 2021

Costa Rica, INA: Sistema Banca para el Desarrollo, avance en el cumplimiento de metas de la Unidad de Fomento y Desarrollo empresarial, periodo 2021

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplimiento	Nivel de Cumplimiento
Grado de satisfacción de los beneficiarios del SBD sobre la calidad de los servicios brindados por el INA	90%	98%	109%	Cumplida
Cantidad de beneficiarios del SBD que recibieron acompañamiento empresarial por medio del desarrollo de proyectos productivos	1450	1176	81,1%	Parcialmente Cumplida
Porcentaje de emprendimientos que recibieron acompañamiento empresarial y que se desarrollan, según cobertura a nivel nacional y regional	60%	100%	167%	Cumplida
Porcentaje de servicios de capacitación para los beneficiarios del SBD, ejecutados	90%	97,5%	108%	Cumplida

## Becas UFODE 2021

Costa Rica. INA: Sistema Banca para el Desarrollo, resumen Proyectos Becas 2021

Proyecto de Beca	Costo individual	Aporte participante	Metas logradas
<b>Value Proposition</b>	\$10.000,00	\$ 5	<b>56</b>
<b>Apoyo al Emprendimiento.</b>	¢ 524.938	¢ 26.000	<b>96</b>
<b>Transformación Digital.</b>	¢ 560.000	¢ 30.000	<b>102</b>
<b>Aceleración Desarrollo de Software.</b>	\$ 36.200.00	\$ 1.275.75	<b>5</b>
<b>Aceleración para Encadenamiento.</b>	\$12.119,62	\$ 637,88	<b>14</b>
<b>Programa Ramp -up</b>	A\$5,191.53 B\$1,032.25	A \$ 259,57 B \$ 51.62	<b>56</b>

## Promoción de los servicios y acciones



## Proyectos UFODE 2021

### Proyecto INA Impulsa 2021

**Cuadro 13**

Costa Rica. INA: Sistema Banca para el Desarrollo, Proyecto INA Impulsa, Cantidad de participante aprobados por provincia.

Provincia	Cantidad de Personas Participantes Aprobadas
Alajuela	391
Cartago	204
Guanacaste	114
Heredia	169
Limón	100
Puntarenas	122
San José	427
<b>Total</b>	<b>1527</b>

**Fuente:** Instituto Nacional de Aprendizaje, Unidad de Fomento y Desarrollo Empresarial, bases de datos estadísticas. Año 2021

# Proyectos UFODE 2021

## Proyecto dinámica Empresarial

### Cuadro 14

Costa Rica. INA: Sistema Banca para el Desarrollo, proyecto dINamica Empresarial PYMES atendidas por sector 2021

Sectores	Cantidad de Pymes Atendidas
<b>Industria y Comercio</b>	33
<b>Cultura</b>	30
<b>Servicios Tradicionales</b>	23
<b>Alimentos y Bebidas</b>	17
<b>Salud</b>	14
<b>Total</b>	117

Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje, Unidad de Fomento y Desarrollo Empresarial, bases de datos estadísticas. Año 2021

## Centros de Desarrollo Empresarial

### Objetivo estratégico de los CDEs:

Desarrollar y fortalecer capacidades empresariales de los emprendimientos con oportunidad de crecimiento y de las PYME a través de servicios de asesoría y capacitación oportunos, diseñados de acuerdo con los requerimientos y perfil del cliente.

**Centro de Desarrollo Empresarial**  
CENTROS DE DESARROLLO EMPRESARIAL  
ASESORÍAS Y CAPACITACIONES GRATUITAS PARA PERSONAS EMPRENDEDORAS Y PYMES.

**CIUDAD QUESADA**  
 ☎ 2440-8079  
 ✉ CentroDesarrolloEmpresarial@ina.ac.cr  
 75 metros sur del Ministerio de Hacienda.

**LIBERIA**  
 ☎ 2100-1288  
 ✉ CDEEmpresarialLiberia@ina.ac.cr  
 Barrio Condage, Plaza Hut 400 metros sur y 75 metros este.

**SAN JOSÉ**  
 ☎ 2520-1110  
 ✉ CentroDesarrolloEmpresarial@ina.ac.cr  
 400 metros al norte del edificio Franklin Chang, Reformos.

**CARTAGO**  
 ☎ 2100-1294  
 ✉ CDEEmpresarialCartago@ina.ac.cr  
 Cartago centro de la ciudad suroeste de las Taboas de Cartago 200 metros sur y 150 metros este. Edificio expuseno blanco con azul.

**LIMÓN**  
 ☎ 2220-8220  
 ✉ CDEEmpresarialLimon@ina.ac.cr  
 Frente a Correo de Costa Rica, Limón Centro.

**HORARIO:** lunes a viernes de 10:00am a 6:00 pm y sábados de 10:00am a 2:00pm.

**meic** | **INA** Instituto Nacional de Aprendizaje  
Unidad de Fomento y Desarrollo Empresarial

## Centros de Desarrollo Empresarial

### Objetivo estratégico de los CDEs:

Desarrollar y fortalecer capacidades empresariales de los emprendimientos con oportunidad de crecimiento y de las PYME a través de servicios de asesoría y capacitación oportunos, diseñados de acuerdo con los requerimientos y perfil del cliente.



## Proyectos UFODE 2021

### Centros de Desarrollo Empresarial

Costa Rica. INA: Sistema Banca para el Desarrollo, datos de atención asesorías por Centro de Desarrollo.

CDE / Indicador	Clientes Atendidos			
	Total de Clientes Atendidos	Clientes finalizados	% Pyme	% Emprendedor
	<b>2021</b>			
San José	400	162	54%	46%
Cartago	196	128	40%	60%
Limón	168	138	58%	42%
Liberia	175	69	49.40%	50.60%
Heredia	126	120	83%	17%
San Carlos	122	80	78.20%	21.80%
<b>Total</b>	<b>1187</b>	<b>697</b>	<b>60.47%</b>	<b>39.53%</b>

Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje, Unidad de Fomento y Desarrollo Empresarial, bases de datos estadísticas. Año 2021

## Proyectos UFODE 2021

### Centros de Desarrollo Empresarial

Costa Rica. INA: Sistema Banca para el Desarrollo, datos de atención capacitaciones por Centro de Desarrollo.

CDE	Capacitaciones	Participantes capacitación
Cartago	52	850
San José	27	1355
Heredia	31	894
Liberia	18	409
San Carlos	13	624
Limón	10	290
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>4422</b>

Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje, Unidad de Fomento y Desarrollo Empresarial, bases de datos estadísticas. Año 2021



## Proyectos UFODE 2021

### Centros de Desarrollo Empresarial

Costa Rica. INA: Sistema Banca para el Desarrollo, Resultados de atención CDEs, indicadores de impacto.

Indicador / CDE	San José	San Carlos	Liberia	Limón	Cartago	Heredia	Total
No. Nuevas Empresas Establecidas	58	4	11	44	24	7	148
No. Nuevas Empresas con Registro Pyme	52	19	41	55	30	28	225
No. Empleos Creados	202	38	6	23	18	47	334
No. Empleos Retenidos	2357	314	399	453	423	481	4427
No. Empresas con nuevos productos o servicios	90	37	5	8	21	6	167
No. Empresas con nuevos contratos con clientes	96	21	36	5	15	2	175
No. Empresas con nuevos mercados aperturados	20	3	20	3	1	1	48
Vinculaciones	290	54	114	275	59	36	828
% Aumento de Ventas	66%	16.90%	23.85%	25%	16%	20.00%	28%

Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje, Unidad de Fomento y Desarrollo Empresarial, bases de datos estadísticas. Año 2021





## Ejecución Presupuestaria -2022

A continuación se muestran tablas con la información del presupuesto asignado para el cumplimiento de la Ley del SBD y lo ejecutado a setiembre 2022.

Concepto	Monto	Porcentaje
Total, presupuesto INA, 2021	₺ 126 835 584 829,0	100,0
Presupuesto asignado para el cumplimiento de la ley 9274 SBD 2021	₺ 19 025 337 724,35	15,0

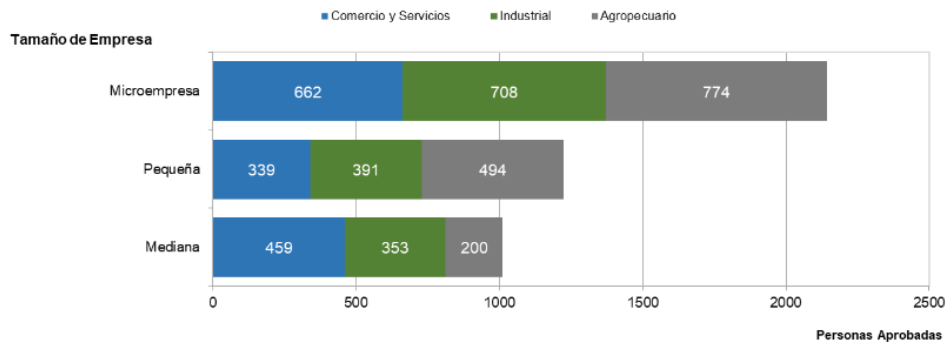
Concepto	Monto	Porcentaje
Presupuesto asignado para el cumplimiento de la ley 9274 SBD, 2021	₺ 19 025 337 724,35	100,0
Monto presupuesto ejecutado, 2021	₺ 13 763 954 329,07	72,0

**Avance de ejecución: 72% a setiembre-2022**



## Empresas atendidas según tamaño y sector económico

Año 2022 (corte 30/9/2022)



## Personas beneficiarias atendidas según regional, por sexo. Ene –set 2022

Unidad Regional	Total	Hombres	Mujeres
<b>TOTAL</b>	<b>4 195</b>	<b>2 089</b>	<b>2 106</b>
Brunca	510	285	225
Chorotega	414	221	193
Central Occidental	488	281	207
Central Oriental	291	133	158
Huetar Caribe	147	51	96
Huetar Norte	788	343	445
Pacífico Central	737	389	348
Cartago	305	165	140
Heredia	515	221	294

## Cantidad total de personas participantes, según sexo

Año 2022 (fecha de corte 30/9/2022)



Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje, Unidad de Planificación y Evaluación, bases de datos estadísticas Año 2022.

Esta información incluye una porción de los datos, ya que se contabilizan solamente las personas que aprobaron servicios vinculadas a las unidades productivas PYME. El informe que se hace de SBD al cierre anual involucra una mayor cantidad de servicios impartidos a emprendedores.

## Unidad para el Fomento y Desarrollo Empresarial

Ene – set 2022



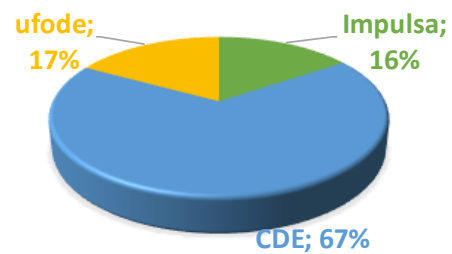


## Indicador de acompañamiento

Indicador - Meta 1425		
Indicador	Programa	Cantidad atendida
Beneficiarios del SBD que recibieron acompañamiento empresarial por medio del desarrollo de proyectos productivos	Dinámica Empresarial	97
	Programa "Dream Builder" para Mujeres	104
	Centros de Desarrollo Empresarial	649
<b>Total pymes atendidas a setiembre 2022</b>		<b>850</b>

## Servicios de Desarrollo

Indicador - Capacitaciones	
Indicador	Cantidad atendida
Servicios de capacitación brindados para los beneficiarios del SBD, ejecutados	<b>3088</b>



## Servicio de Becas

Nombre de la Beca	Cantidad de becarios	Instancia solicitante
Programa de Desarrollo de Productos Agroindustriales 2022	12	MEIC Ejecutada por CITA
Apoyo al Emprendimiento 2022	80	MEIC Ejecutada por SIRU Financiero
Programa de Transformación Digital para unidades productivas, incluyendo las creativas y culturales, ubicadas preferiblemente fuera de la GAM, modalidad virtual.	75	MICIT Ejecutada por Tech Core
Herramientas Digitales para Pymes.	120	UFODE Ejecutado por ALIARSE
BioInnovación	25	CINDE Ejecutada por TEC.

## Servicio de Becas

Nombre de la Beca	Cantidad de becarios	Instancia solicitante
Programa Ramp-up 2022.	40	PROCOMER Ejecutada por KPMG
Aceleración Desarrollo de Software Canadá.	10	PROCOMER Ejecutada por The Accelerator Centre.
Aceleración para Encadenamientos Sectores: Metalmeccánica Electricidad y Electrónica; Transformación del Plástico.	14	PROCOMER Ejecutado por Cámara de Industrias.
BIOINNOVA-Training	24	MICIT-Promotora Ejecutado por TEC
Aceleración Manufactura Avanzada Dispositivos médicos. USA.	10	PROCOMER Ejecutado por SOSA.
Talento Humano	10	Talento Humano Ejecutado por: Definir
<b>TOTAL BECARIOS</b>	<b>420</b>	

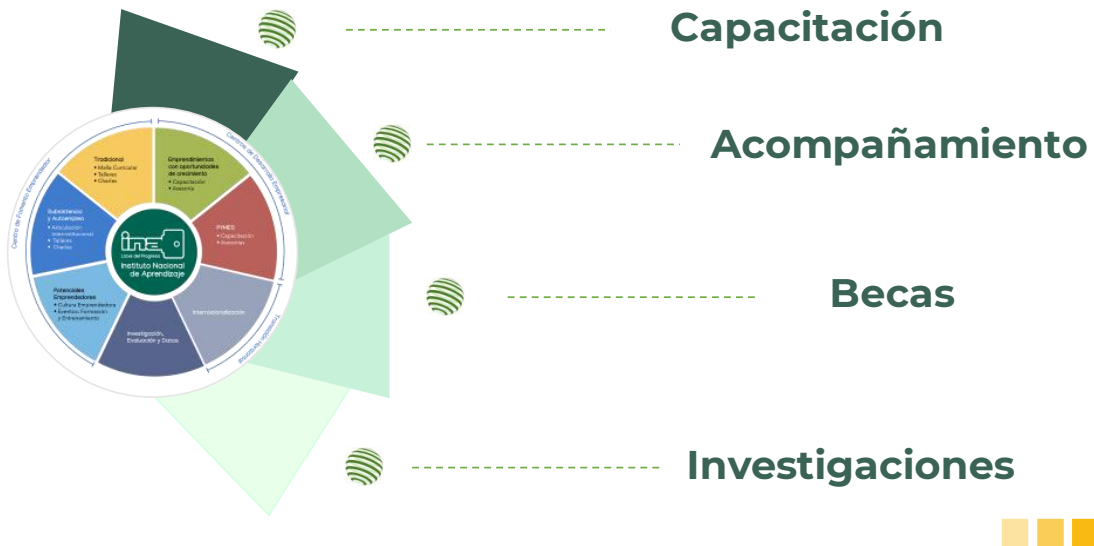


## Acciones a Desarrollar para

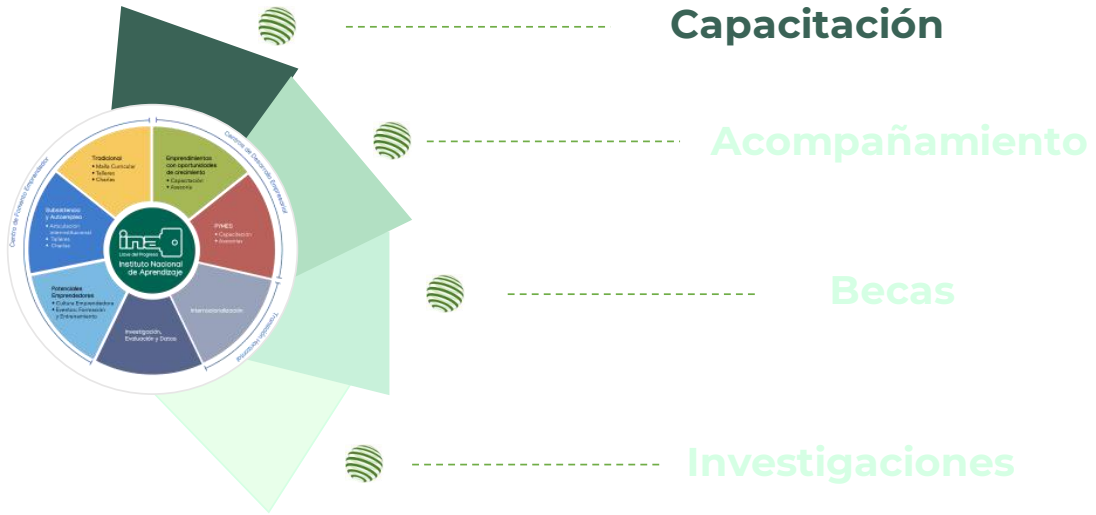
2023



## Servicios UFODE



# Servicios UFODE



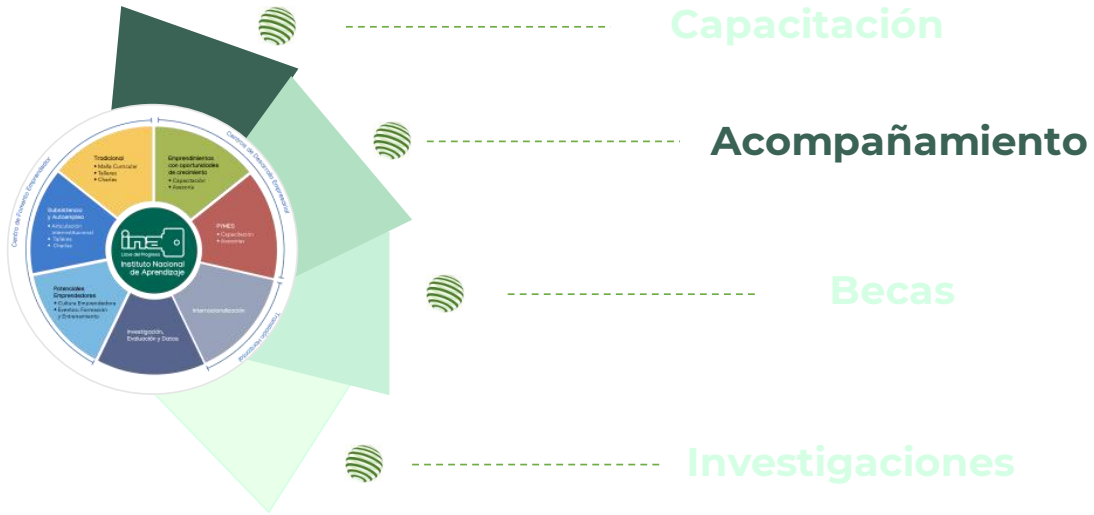
# Capacitaciones

Charlas con personal UFODE según demanda

Centros de Desarrollo Capacitaciones

Impulsa Oferta con 32 cursos

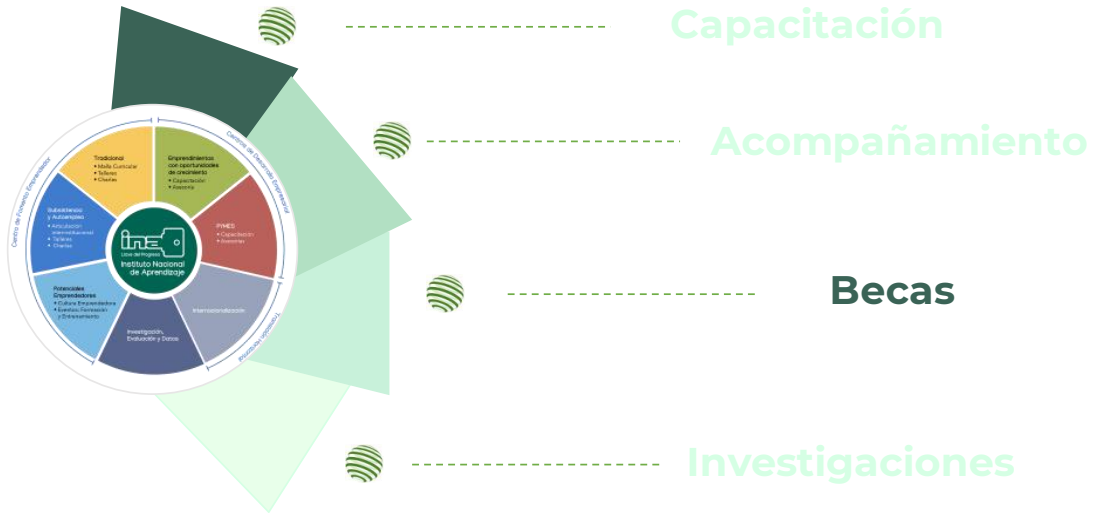
# Servicios UFODE



# Acompañamiento



# Servicios UFODE



# Becas 2023

**6**  **MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES**  
Becas

**3**  **UFODE**  
Beca **Instituto Nacional de Aprendizaje**

**3**  **CINDE**  
Becas **INVIERTA EN COSTA RICA**

**5**  **PROCOMER**  
Becas **COSTA RICA exporta**

**2**  **Promotora Costarricense de Innovación e Investigación**  
Beca

**4**  **meic**  
Becas **Ministerio de Economía, Industria y Comercio**



# Becas

**1**  
Beca



¡Nuevo Socio!

Posibles Nuevos Socios



**1**  
Beca



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

¡Nuevo Socio!

**TOTAL: +25**



**ine** Instituto Nacional de Aprendizaje  
La Unidad para el Fomento y Desarrollo Empresarial del INA le invita al congreso:

**ACELERE SU PYME 2022**  
"Nútrase de conocimiento para el beneficio de su pyme o emprendimiento"

Martes 29 de noviembre  
Miércoles 30 de noviembre  
8:30 a.m. a 5:00 p.m. (ambos días)

Auditorio Danilo Jiménez, sede central INA en la Uruca, frente al Parque de Diversiones

Cupo Limitado y gratuito / Incluye alimentación

Dé click para inscribirse



# Congreso UFODE

<https://forms.office.com/r/ZmWN9Rs1M0>



**Señor Presidente:** Muchas gracias Adriana.

**Señora Directora Munguía Ramírez:** Muchas gracias Adriana, te felicito porque la presentación estuvo muy buena y se ve que han tenido y van a tener mucho trabajo más y eso son muy buenas noticias.

Tengo una duda de la lectura del informe que se envió, sobre la Comisión Evaluadora del Sistema de Banca para el Desarrollo, venía como una de las recomendaciones, de las propuestas, el tratar, además de fortalecer un poco el tema de coordinación con la parte financiera, el acompañamiento financiero y del acompañamiento no financiero, ver qué están haciendo en esta parte de coordinar dentro de Banca para el Desarrollo, se está dando este crédito y estamos coordinando acompañar este crédito con este financiamiento, qué acciones se están haciendo para fortalecer esta coordinación.

La segunda pregunta, está también la base de datos en donde está de nuevo toda la información financiera de los emprendimientos y de las MIPYMES y demás, que están teniendo acceso a los fondos, si ustedes están creando también una base de datos, en donde después puedan darle seguimiento a las empresas que han



recibido la capacitación o incluso aun mejor, si están tratando de hacer esa unión, entre la base de datos de las empresas que están recibiendo financiamiento y de las que están acudiendo a capacitación y acompañamiento de aparte de ustedes. Muchas gracias.

**Señora Aguilar Escalante:** Definitivamente en el tema de vinculación con operadores financieros, me parece que todavía nos falta aspectos de mejorar, pero sí hemos venido en un camino de gran mejoría, que no se reflejó en el informe, porque es hasta el 2019 y un poco del 2020.

Cuando se crea la UFODE con este nombre y funciones? En febrero del 2019, entonces 2019 fue muchísimo trabajar en la puesta en marcha de esas funciones, diseño de contratos de estructura de reglamentos, por ejemplo el de becas se trabajó el 2019 y se publicó en octubre del 2019, pero entonces ya en ejecución quedó para el 2020.

Lamentablemente cuando nosotros repuntamos en estos servicios, lo que les mostramos hoy, no queda dentro del informe, entonces anteriormente estábamos un poco descabidos, en el sentido de que toda esa avalancha de solicitudes que podían tener los operadores financieros, no teníamos tan habilitados los servicios que ahora sí tenemos. No estaba becas, no estaban Centros de Desarrollo, no estaba Impulsa, por ejemplo y ahora sí los tenemos.

Hemos logrado sentarnos con los operadores financieros para recibir clientes, personas que ya son clientes de los bancos y nos los remiten, o bien nosotros por ejemplo en un Centro de Desarrollo trabajar en algunos aspectos que el banco le va a pedir como requisito.

Entonces es en doble vía, tenemos BN Emprende por ejemplo, que es un producto que tiene el Banco Nacional para personas emprendedoras, donde creamos todo un flujo de trabajo, entonces primero van al banco, ellos chequean que cumplan con requisitos los emprendedores y una vez que consideran que ellos deben fortalecerse en ciertos procesos, nos los refieren a nosotros.

Trabajamos un taller de tres días, porque ellos ocupan algo rápido y expedito, pero también muy provechoso y luego ellos regresan al banco para continuar con el proceso para obtener el crédito.

También trabajamos mucho con Economía Social Solidaria que es el Banco Popular Impulsa, así es que sí hay todo un acercamiento, pero sí les puedo decir que todavía nos falta camino por recorrer, en el sentido de que cada banco tiene solicitudes o requisitos muy particulares y ahí requerimos sentarnos a la mesa para trabajar ojalá

no productos a la medida para cada banco, sino que inclusive el mismo sistema nos permita tener unos requisitos mínimos para todas las instancias financieras.

**Señor Vicepresidente Bolaños Maroto:** Adriana, algunas inquietudes que ya había externado en la reunión que había tenido con David y contigo, pero para ver si ha habido avance en eso, una de mis preocupaciones cuando tuvo reuniones con los diferentes núcleos, es que noté que la UFODE articulaba, salvo algunos núcleos, creo que es el de Comercio que articulaba más con los demás, estaban relativamente alejados, no había mucha articulación, incluso en algún momento me preocupó un comentario, por ejemplo del Núcleo de Industria Alimentaria, donde decían que no estaban de acuerdo en muchas cosas de la UFODE.

Le llamaba la atención porque es un Núcleo que está muy bien integrado con el Sector Empresarial, ahora le alegró ver que ya CACIA está ahí proponiendo una beca. Entonces quisiera ver tu apreciación, además de que hay otros núcleos que por su naturaleza yo considero que tiene clientes potenciales de la UFODE, o sea los egresados de carreras como artesanías, de salud, etc., cada uno en sí es un emprendedor, porque si quieren montar un salón de belleza, o un servicio, prácticamente tienen que desarrollar esas habilidades de empresario para poder ser exitoso.

Quisiera ver cómo está esa articulación, si ha mejorado, si ha avanzado, cómo lo visualiza actualmente y a futuro.

**Señora Aguilar Escalante:** Muchas gracias por la consulta, hemos tenido espacios tanto con todos los directores regionales, aquí incluyo las regionales, no solamente los núcleos, como con todos los encargados de los núcleos.

Gracias a eso, por ejemplo, como muy bien usted señala, doña Ileana es líder en el tema de Industria Alimentaria, está muy bien posicionada con el sector y con las cámaras y nosotros reconocemos ese liderazgo.

La estrategia que estamos aplicando, por ejemplo en el Comité de Enlace, llevar la información de los servicios que brindamos y empezar a acordar siguientes pasos, que podemos desarrollar de manera conjunta, de manera que siempre permanezca ese liderazgo por parte del núcleo que ha tenido y no que se vea como que estamos compitiendo entre nosotros o que estamos duplicando esfuerzos o que Industria Alimentaria está con unas cosas y nosotros con otras, sino que entremos en bloque.

Probablemente, la participación de doña Ileana nada más sea informativa, ya nosotros desarrollamos los procesos, pero ella sabe qué está pasando y cuándo está pasando, eso es lo que hemos estado desarrollando.

Con Tecnología de Materiales, por ejemplo, trabajando con el sector mueblero, tenemos un evento a fin de año y tenemos otros el próximo año y así con los diferentes núcleos, se están proyectando diferentes aspectos que podemos desarrollar para el próximo año.

Les comento que solo esa consulta que hicimos a los Comités de Enlace, donde nos refirieron solicitudes de atención, hay unas muy específicas de náutico, hay una muy específicas de mecánica de vehículos y entonces trabajamos en cómo cerrar esa brecha y así para no extenderme, porque es mucho lo que realmente podría contarles, pero les comento que aunque nuestro core de trabajo son las Pymes y las personas emprendedoras y no tanto aspectos a lo interno.

Vimos como una gran oportunidad que cuando desarrollamos un programa de beca, por lo menos analizamos que un tema, por ejemplo, de cervecería artesanal, bueno si traemos un maestro cervecero y da una capacitación a una serie de empresas por medio de una beca, ellas se llevan toda esa transferencia de conocimiento y la aplican, probablemente el otro año vamos a tener otra solicitud de becas, pero qué pasó a lo interno con nuestro recurso humano, seguimos teniendo esa falta de conocimiento, no cerramos esa brecha.

Entonces tuvimos una reunión con la Comisión Interna de Desarrollo de Recursos Humanos y les planteamos que cuando tuviéramos una beca de ese tipo, de que no tenemos una persona que maneje ese tema a lo interno.

Como no podemos invertir dinero de Banca para el Desarrollo, pero sí del INA, entonces participe en el proceso también uno, dos o los funcionarios que se determinen del núcleo, para que reciban también la capacitación, de manera que el siguiente año, o la siguiente solicitud de beca, probablemente le decimos que ya no se requiere una beca, sino que alguien nuestro es el que va a poder desarrollar la atención de manera directa, así fortalecemos nuestro personal, con instancias a nivel nacional o internacional que tienen esos procesos y a la vez atendemos al parque empresarial.

Vemos el tema de atención de emprendedores y empresarios, no como un INA aparte que algunas veces se menciona, sino todo el contrario, formamos parte de un sistema, tenemos que estar muy bien articulados y más bien cómo eso beneficia en general, no solo al parque empresarial, sino también a la Institución a lo interno.

**Señor Vicepresidente Bolaños Maroto:** La otra inquietud que yo tengo es, cómo estamos con esa articulación internacional para ver cómo se maneja este tema en otros lados, ver las mejores prácticas, por ejemplo, el INA en la Administración de don Juan Alfaro, se firmó un convenio con el SENA de Colombia que es nuestra contraparte y Colombia se menciona como un país que lleva muy bien todo lo de emprendimiento, por lo menos tiene referencias de alguna participación que ha hecho Adriana en la Cámara en Colombia, son muy positivas.

La pregunta es si estamos utilizando ese recurso para poder tener ahí transferencia de conocimientos, sobre mejores prácticas para mejorar la UFODE a futuro.

**Señora Aguilar Escalante:** Sí señor, precisamente la otra semana tenemos visita de funcionarios del SENA, para una transferencia y como parte del programa, habrá una visita al SENA el próximo año y se tiene proyectada para abril, precisamente para esa transferencia de conocimiento, pero esta sería la parte presencial, porque ya antes, hemos tenido sesiones virtuales con ellos, precisamente para esto y no sólo con Colombia, por ejemplo, tuve la oportunidad de visitar Chile, para ver la experiencia de Chile.

Este año en particular tuve la bendición de ser seleccionada por parte de la Embajada Americana representando al país en un programa en Estados Unidos, de dos semanas, donde pude conocer todo lo que se desarrolla para emprendimientos y Pymes en diferentes estados: Washington, Cleveland y Michigan.

De ahí traje muchas ideas y oportunidades que creo se pueden implementar en la Institución. Se ha venido hablando sobre este tema con los compañeros y con doña Wendy; y la Embajada Americana tiene los ojos puestos sobre la Institución, tuvimos una reunión posterior a mi participación y me dijeron que contáramos con fondos para apoyarnos en diferentes temas, así que, la puerta está abierta y hay una gran oportunidad.

**Señor Vicepresidente Bolaños Maroto:** Muchas gracias.

**Señor Director Esna Montero:** Primero que todo Adriana, quiero felicitarla por la exposición realizada y luego, la ejecución, que para mí es sumamente importante, porque de los años que tengo acá, es la ejecución más alta que se ha hecho con el Sistema de Banca para el Desarrollo.

Siempre teníamos que ejecutábamos un 10%, un 12% o un 15% y siempre nos decíamos que no puede ser, no puede seguir. Veo que David en su momento, cuando asumió puso mucho ahínco a esto y se logró, que es lo importante, no perder el norte y una consulta particular. Siempre hago esta consulta, con Limón, que siempre lo veo muy al fondo, ¿a qué se deben estas situaciones particulares?

¿malas gestión, de que no hay muchas PYMES.? ¿Cuáles son las situaciones particulares a las que se debe esto, con lo de Limón, porque es reiterativo? Siempre que traen estudios o informes del Sistema de Banca para el Desarrollo siempre pregunto, porque siempre aparece Limón en lo más bajo de la tabla, entonces quisiera que nos explique un poquito más sobre esto.

**Señora Aguilar Escalante:** En la tabla que probablemente usted observó es en cuanto a Servicios de Capacitación que tenemos de oferta regular, pero nosotros hemos puesto una importancia y bueno, la consulta es qué está pasando en las Regionales.

Tenemos una importante atención en Puntarenas, Guanacaste y Limón, por eso el Centro de Desarrollo ha buscado incluso alianzas con CRUSA, por si el tema es el acceso a fondos, entonces atenciones de clientes del Centro de Desarrollo han estado vinculados desde el año pasado a fondos directamente de CRUSA, para que, no solamente los obtengas, sino para que lo sepan administrar de la mejor manera.

Hay en su mayoría, en estas regiones, lo que hay son más emprendedores que PYMES, entonces la estrategia es, que si inician negocios, que lo inicien de manera ordenada, minimizando riesgos, para que permanezcan en el tiempo, pero realmente hemos tenido el foco en Limón.

La Embajada Americana ha dicho qué pasa con Limón y por ejemplo, este año sólo en Limón tuvimos tres grupos de mujeres empresarias atendidas, a diferencia del resto de las demás regiones que solamente era uno, entonces sí, Limón, Guanacaste y Puntarenas son regiones que siguen siendo nuestro foco de atención y vamos a seguir trabajando para impulsarlas.

**Señora Gerente General:** Gracias don Juan. Contarle que esta presentación tenía otra parte, pero decidimos en conjunto, Adriana y yo, no traerla, que era un poco nuestra estrategia para el otro año, porque, en primer lugar, vamos a verla con la Presidencia Ejecutiva y como también tenemos un compromiso con el tema de venta de servicios, Adriana y yo vamos a estar ahí, dirigiendo la elaboración de la propuesta.

Veó que tiene mucho encadenamiento con los temas UFODE, le dije que lo complementemos, presentémosla a la Presidencia y aprovechamos el espacio del 5 de diciembre, que es cuando se tiene el compromiso de presentar la propuesta de venta de servicios, que ya tenemos programado una encerrona para armar el tema y tener tiempo de presentarlo a la Presidencia, ahí se incluiría el tercer paquete, dónde se van a implementar todas estas acciones de las visitas hechas por Adriana y de lo que creemos se puede dar.

Un tema importante que viene ahí es el conecte con capital semilla no reembolsable, que es uno de los temas que le he pedido a Adriana, porque mucho lo que pasa es que nosotros como INA, no podemos dar plata, pero podemos encadenar con los

fondos, sobre todo los no reembolsables, porque vemos que la mayor parte de empresas que atendemos son MICRO, que no tienen toda la plata, entonces, tienen muy buena formación y acompañamiento, pero al final, por un tema de inversión, podrían quedarse, siendo un tema que viene fuerte en la propuesta que estamos haciendo.

Finalmente, estoy directamente aprobando las becas, en todas las sesiones he estado, no delego el tema y Adriana, como lo mencionaba ahora, hemos dado un enfoque fuerte de no aprobarles la beca sino no veo una representación Regional importante y de hecho, ya no es sólo una representación Regional importante, sino que algunas regiones donde quiero impactar, para que se vaya equilibrando la balanza.

Sí hay que verlo muy proporcional, porque cuando veíamos los datos del tema de las Regiones y lo que implementa la gente allá con lo que también ellos implementan, Limón tenía como doscientos cuarenta mil y si se ve a las que seguían, tenían trescientos mil y tienen a veces más Centros y las que estaban muy grandes, eran acá en la Central, que tiene diecisiete Centros, entonces obviamente hay que afinarlas un poco para compararlas, pero estamos poniendo el ojo en eso directamente.

Les contaba en sesiones anteriores, que hemos pedido el sprint final para este año, más bien quiere dejar un tema sobre la mesa. Ya le pedí a Adriana una proyección económica, con promedios y estadística que tenemos de esas veinticinco, que se tiene para el otro año, porque si hago números rápidos y estoy ejecutando con once el 72% del presupuesto, me activa inmediatamente tener números sobre la mesa, para lo que va a ser la ejecución 2023. Eso se los pedí antier, que vimos las últimas aprobaciones de beca y esperaba que ya pronto las podamos traer.

**Señora Directora Badilla Saxe:** Muchas gracias. Yo quería tomar la palabra para agradecer esta presentación y felicitar a Adriana, no solo porque fue una presentación muy clara, sólida y fundamentada, también por la ejecución como lo decía Tyronne, porque es un tema que nos ha preocupado muchísimo por muchos años y en este momento, nos sentimos muy satisfechas de los resultados y además, por el dominio del tema, cómo lo maneja, por lo que quiere hacer extensiva su agradecimiento y felicitación a doña Wendy y todo el equipo que está trabajando en este tema, porque todo esto es trabajo en equipo. Agradece mucho llevar este mensaje a todas las personas que están colaborando para que tengamos esta buena noticia.

**Señor Presidente:** Para finalizar, porque no escuché a doña Adriana ni a doña Wendy mencionarlo, el tema de los Centro de Desarrollo que estarían por abrirse el próximo año, para ver cómo estamos con eso, bajo la lógica de lo que hemos conversado, Puntarenas, por ejemplo.

**Señora Aguilar Escalante:** Está dentro de la estrategia que precisamente doña Wendy mencionó para el próximo año, que no se incluyó hoy, porque lo vamos a asociar con el tema del 5 de diciembre, pero sí estamos proyectando los Centros de Heredia, Puntarenas, Perez Zeledón y San Ramón, para cubrir Occidente, para el próximo año.

**Señora Gerente General:** Complementar a lo que dice Adriana, que estamos en un trabajo de fortalecimiento del Cartel, yo he coordinado con la parte Legal y Adriana. Ya hay una encerrona lista para ese tema, hay lecciones aprendidas siempre y yo creo que son puntos para mejorar, entonces, no sólo queremos salir con todos esos Centros, sino que toda la experiencia que tenemos ya nos dice varias cosas, como lo que no es o lo que decían en Limón, el día que fuimos, por eso me quedé tranquila, porque sabía que lo teníamos en el radar, por lo que he pedido a Adriana que todas esas lecciones aprendidas estén. Yo misma voy a revisar el cartel final, para que salgamos no sólo con cinco Centros más, sino que cinco Centros lleven por dentro las lecciones aprendidas de los que ya tenemos.

**Señora Aguilar Escalante:** Nada más para cerrar, quiero agradecer la atención, no sólo hoy sino por la participación que hemos visto de ustedes en los diferentes eventos y actividades que hemos organizado, pero como muy bien lo señalaban, hoy tengo la oportunidad de representar un equipo de compañeros ante ustedes, por lo que definitivamente es un trabajo que no se hace solo. Yo estaría haciendo el traslado de todos sus comentarios, porque esto es gracias al compromiso que tienen los compañeros de la Institución.

**Señor Presidente:** Gracias Adriana por la información.

**Señora Aguilar Escalante:** Se retira de la sesión.

**Señor Presidente:** En este punto, básicamente la propuesta de acuerdo sería la siguiente: un único punto para dar por recibido el informe SBD 2021 y los avances 2022 en atención del acuerdo de Junta Directiva JD-AC-359-2022.

**Señor Vicepresidente Bolaños Maroto:** Una consulta, en el caso de la UFODE sabe la jefatura la tiene el señor Jose Antonio Li, que está prestado justamente a la gente del Pacífico, del Parque Marino, que vino a hacer la presentación, eso fue lo que entendí la otra vez.

¿Eso a futuro cómo se piensa resolver? Porque entiende que la funcionaria lo tiene ahora como un recargo.

**Señor Presidente:** A ella se le acaba de prorrogar por unos meses el tema del recargo. Don Jose Antonio se mantiene en préstamo, sin embargo, es de mi

entender que don Jose Antonio tiene una fecha de pensión establecida próximamente, entonces, en el momento que haga efectivo ese derecho, se atendería el tema.

Ella tiene un recargo y se le reconoce incluso económicamente la responsabilidad que asume ahí.

**Señor Vicepresidente Bolaños Maroto:** Muchas gracias, está bien.

**Señor Presidente:** No sé si quisieran añadir algo a la propuesta de acuerdo o si lo podría someter a votación.

**Señor Secretario Técnico:** Quisiera sugerirle, que los acuerdos quedaran todos en firme, porque el acta de esta sesión va a caballo sobre el acta, trabajo que se está haciendo de la otra, por cualquier atraso, que al menos los acuerdos estén en firme.

**Señor Presidente:** Al final le damos la firmeza a los acuerdos. Someto a votación la propuesta de acuerdo.

**Señora Directora Badilla Saxe:** De acuerdo y en firme.

**Señora Directora Alarcón Rivera:** De acuerdo y en firme.

**Señora Directora Munquía Ramírez:** De acuerdo y en firme

**Señor Vicepresidente Bolaños Maroto:** De acuerdo y en firme

**Señor Director Esna Montero:** De acuerdo y en firme

**Señor Presidente:** De acuerdo y en firme

**Señor Ministro de Trabajo:** De acuerdo y en firme

## **COMUNICACIÓN DE ACUERDO NO. JD-AC-398-2022**

### **CONSIDERANDO:**

1. Que mediante acuerdo JD-AC-359-2022, de fecha 31 de agosto 2022, los señores Directores solicitaron a la Gerencia General presenta a la Junta Directiva informes trimestrales y anuales sobre Banca para el Desarrollo.



2. Que mediante oficio GG-1779-2022, de fecha 9 de noviembre 2022, la Gerencia General remite el oficio UFODE-335-2022, sobre el informe anual 2021 y el estado sobre la situación de la ejecución del 2022, el cual fue expuesto por la funcionaria Adriana Aguilar Escalante, Encargada de la UFODE, tal como consta en actas.
3. Que los señores Directores realizaron sus comentarios y consultas con respecto a dichos informes, tal como consta en actas, los cuales constan en los archivos que para tales efectos lleva la Secretaría Técnica y en el acta 42-2022.

**POR TANTO:**

**POR UNANIMIDAD DE LOS DIRECTORES PRESENTES A LA HORA DE LA VOTACIÓN, SE ACUERDA:**

**ÚNICO:** DAR POR RECIBIDO Y CONOCIDO EL INFORME ANUAL 2021 Y EL ESTADO SOBRE LA SITUACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL 2022 DEL SISTEMA BANCA PARA EL DESARROLLO, PRESENTADO POR LA GERENCIA GENERAL MEDIANTE OFICIO GG-1779-2022, EN CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO JD-AC-359-2022.

**ACUERDO APROBADO EN FIRME POR UNANIMIDAD**

**CAPÍTULO CUARTO**  
**CORRESPONDENCIA**

**Artículo 6.- Oficios EXT-AL-FPFA-43-OFI-103-2022 y PE-2084-2022.**

**NOTA:** SE OMITE LA PUBLICACIÓN DE LA DISCUSIÓN DEL PRESENTE TEMA POR PARTE DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA, EN ACATAMIENTO DEL ARTÍCULO 6) DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO.

Al ser las veinte horas con veinticinco minutos, del mismo día y lugar, finaliza la sesión.

**APROBADA EN LA SESIÓN 44-2022**