INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE
AUDITORÍA INTERNA

INFORME DE CONTROL INTERNO

AI-ICI-11-2026

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL POR LAS PERSONAS PARTICIPANTES

17 de setiembre del 2026

AI-ICI-11-2026

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL POR LAS PERSONAS PARTICIPANTES

RESUMEN EJECUTIVO 3

1. INTRODUCCIÓN 5
   1.1 Origen 5
   1.2 Objetivo 5
   1.3 Alcance 5
   1.4 Terminología y siglas utilizadas en el informe 5

2. RESULTADOS 6
   2.1 Inobservancia en la aplicación del Instructivo I GR 08 "Evaluación de los SCFP por parte de la persona participante" 6
   2.2 Incumplimiento en la aplicación del procedimiento P USEVI 03 para la evaluación de los SCFP en modalidad no presencial 8
   2.3 Registros de respaldo incompletos de las evaluaciones aplicadas a los programas de SCFP en las Unidades Regionales 9
   2.4 Oportunidades para fortalecer la cobertura y representatividad de las evaluaciones aplicadas a las personas participantes 12
   2.5 Oportunidades de mejora identificadas en el uso de la información de las evaluaciones de los programas de SCFP por las personas participantes 15

3. CONCLUSIONES 19

4. RECOMENDACIONES 20

5. OBSERVACIONES 22
   5.1 Comunicación de resultados, observaciones de la administración y remisión del informe. 22
   5.2 Plazos para el avance y ejecución de las recomendaciones 22
   5.3 Responsable del informe 23

Anexo 1 24
Anexo 2 25
Anexo 3 26
Anexo 4 27
Anexo 5 28
Anexo 6 29
Anexo 7 30

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

Se realizó un estudio de carácter especial en la Gestión Regional, con el propósito de evaluar el seguimiento de los resultados obtenidos a partir de las evaluaciones realizadas por las personas participantes en los Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP) de las Unidades Regionales de Cartago y Huetar Caribe. Asimismo, se verificó el cumplimiento de las disposiciones institucionales relacionadas con la aplicación de dichas evaluaciones, la gestión de la información generada y su utilización como insumo para la mejora continua de los servicios institucionales.

Mediante la aplicación de procedimientos de auditoría, se valoró la forma en que las dependencias responsables aplican las evaluaciones, gestionan los resultados obtenidos y utilizan la información generada para apoyar la toma de decisiones y el fortalecimiento de los procesos institucionales.

La revisión permitió identificar debilidades relacionadas con la cobertura de las evaluaciones, la gestión documental y el aprovechamiento de la retroalimentación de las personas participantes, así como oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento del control interno y de la mejora continua de los SCFP.

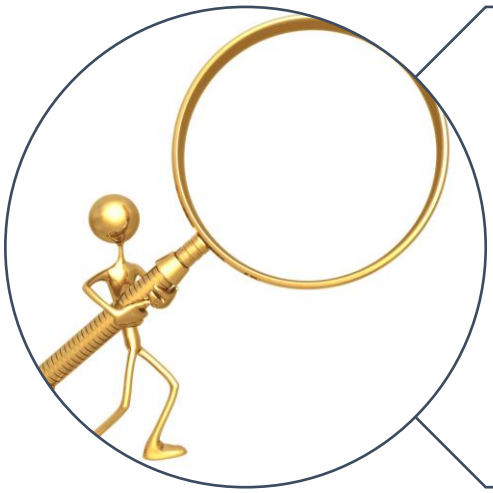
¿Por qué es importante?

La importancia radica en que las evaluaciones no solo deben aplicarse, sino también analizarse y aprovecharse. El seguimiento a los resultados permite identificar oportunidades de mejora, corregir debilidades, fortalecer las acciones que generan valor y asegurar que los Servicios de Capacitación y Formación Profesional respondan a las necesidades y expectativas de las personas participantes. Desde la perspectiva de la Auditoría, constituye un mecanismo de control para verificar que la información obtenida se utilice efectivamente en la gestión institucional.

¿Qué encontramos?

Se identificaron debilidades en el cumplimiento de las disposiciones institucionales que regulan el proceso de evaluación de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional. Entre las principales situaciones detectadas destacan incumplimientos en la aplicación de evaluaciones establecidas en el Instructivo I GR 08, debilidades en la ejecución de evaluaciones en modalidad no presencial e insuficiencia de registros de respaldo que permitan acreditar parte de las evaluaciones realizadas. Adicionalmente, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la cobertura de participación de las personas usuarias y con el aprovechamiento de la información obtenida mediante las evaluaciones.

Imagen 1
Hallazgos



- Inobservancia en la aplicación del instructivo I GR 08 "Evaluación de los programas de los SCFP por parte de la persona participante"
- Incumpliento en la aplicación del procedimiento P USEVI 03 para la evaluación de los SCFP en modalidad no presencial.
- Registros de respaldo incompletos de las evaluaciones aplicadas a los programas de Servicios de Capacitación y Formación Profesional en las Unidades Regionales.
- Oportunidades para fortalecer la cobertura y representatividad de las evaluaciones aplicadas a las personas participantes.
- Oportunidades de mejora identificadas en el uso de la información de las evaluaciones de los programas de SCFP por las personas participantes.

Fuente: Elaboración propia 2026

A partir de los resultados obtenidos, se determinó que dichas condiciones limitan la generación de información confiable y oportuna para la mejora continua, la toma de decisiones y el fortalecimiento de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional.

En términos generales, se determinó que las evaluaciones de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional se realizan en las dependencias evaluadas; sin embargo, persisten debilidades relacionadas con su cobertura, documentación, seguimiento y aprovechamiento de resultados, las cuales limitan la disponibilidad de información suficiente, confiable y oportuna para apoyar la toma de decisiones, fortalecer el control interno y promover la mejora continua institucional.

Con el propósito de fortalecer el sistema de control interno y mejorar la gestión de las evaluaciones de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional, se emitieron **cuatro** recomendaciones dirigidas a la Gestión Regional y **una** recomendación a la Unidad de Servicios Virtuales, orientadas a fortalecer los mecanismos de control, supervisión, documentación y aprovechamiento de la información generada mediante las evaluaciones.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen

El presente informe se origina en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del año 2026.

1.2 Objetivo

Evaluar el seguimiento de los resultados obtenidos, en las evaluaciones realizadas por las personas participantes en los programas de Capacitación y Formación Profesional, con el fin de asegurar la mejora continua, mediante los procedimientos de auditoría.

1.3 Alcance

El estudio es una auditoría de carácter especial en las Unidades Regionales Huetar Caribe y Cartago. El periodo del estudio comprende el 2024-2025, ampliándose en los casos en que se considera necesario.

El estudio fue realizado de acuerdo con las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (NEAISP) y de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (NGAISP), emitidas por la Contraloría General de la República. Lo anterior, sin perjuicio de la normativa supletoria que aplique según el caso acorde con el ordenamiento jurídico y de otros criterios relevantes como los estándares de aceptación general en la materia que se trate, así como las mejores prácticas reconocidas en los ámbitos técnicos particulares.

Además, en el **anexo 1**, se cita la normativa utilizada como base para las revisiones.

1.4 Terminología y siglas utilizadas en el informe

CFPC: Centro de Formación Profesional de Cartago.
CFPLI: Centro de Formación Profesional de Limón.
CFPCL: Centro de Formación Profesional de Cartago-Loyola.
CFPP: Centro de Formación Profesional de Paraíso.
CFPTA: Centro de Formación Profesional de Talamanca.
CFPTU: Centro de Formación Profesional de Turrialba.
CNEAO: Centro Nacional Especializado en Agricultura Orgánica.
CRPG: Centro Regional Polivalente de Guácimo.
CRPL: Centro Regional Polivalente de Limón.

PSU: Proceso Servicio al Usuario.
SCFP: Servicios de Capacitación y Formación Profesional.
URC: Unidad Regional de Cartago.
URHC: Unidad Regional Huetar Caribe.
USEVI: Unidad de Servicios Virtuales.

2. RESULTADOS

2.1 Inobservancia en la aplicación del Instructivo I GR 08 "Evaluación de los SCFP por parte de la persona participante"

Las unidades regionales Huetar Caribe y Cartago, presentan una inobservancia en la aplicación del Instructivo I GR 08 al no evaluar el 100% de los programas presenciales consignados en el PASER durante los periodos 2024-2025, conforme a lo establecido en la normativa vigente, según se muestra en los cuadros 1 y 2.

Cuadro 1
Programas Evaluados
Unidad Regional Huetar Caribe

Centros	2024			2025		
	Cantidad de Programas en PASER	Cantidad de Programas Evaluados	% de Aplicación	Cantidad de Programas en PASER	Cantidad de Programas Evaluados	% de Aplicación
PSU	24	14	58	23	6	26
CRPG	14	1	7	22	21	95
CRPL	29	2	7	27	12	44
CFPTA	12	6	50	8	6	75
CFPL	31	11	35	39	12	11
TOTAL	**110**	**34**	**31**	**119**	**57**	**48**

Fuente: Elaboración propia basada en los datos del PASER 2024-2025 / Unidad Regional Huetar Caribe / Procesos adscritos y Centros de Formación, 2026.

Cuadro 2
Cantidad de Programas Evaluados
Unidad Regional de Cartago

Centros	2024			2025		
	Cantidad de Programas en PASER	Cantidad de Programas Evaluados	% de Aplicación	Cantidad de Programas en PASER	Cantidad de Programas Evaluados	% de Aplicación
PSU	0	0	0	4	4	100
CNEAO	2	2	100	2	2	100
CFPC	19	18	95	23	23	100
CFPTU	11	11	100	13	13	100
CFPLO	11	8	73	10	10	100
CFPP	4	3	75	9	6	67
TOTAL	**48**	**42**	**87**	**59**	**56**	**95**

Fuente: Elaboración propia basada en los datos del PASER 2024-2025 / Unidad Regional de Cartago / Procesos adscritos y Centros de Formación, 2026.

Lo anterior evidencia incumplimientos en la aplicación de las evaluaciones establecidas para los programas de Servicios de Capacitación y Formación Profesional, donde los porcentajes de cobertura durante los períodos evaluados resultan inferiores a lo dispuesto en la normativa institucional.

En relación con la aplicación del Instructivo I GR 08 "Evaluación de los SCFP por parte de la persona participante", edición 9 del 30 de octubre de 2017, se establece lo siguiente:

> *"La persona Encargada de Servicio al Usuario y del Centro Ejecutor de Servicios de Capacitación y Formación Profesional correspondiente* ***evalúa al menos un módulo del 100% de los Programas*** *(…)*
>
> *La persona* ***Encargada de Servicio al Usuario y del Centro Ejecutor*** *designa a la persona* ***Administradora de SCFP*** *o en ausencia de ésta a quien considere pertinente, que realiza la evaluación del* ***100% de los Programas*** *(…)*
>
> 1. ***Aplica el FR GR 60*** *"Evaluación de los SCFP por Parte del Participante" el cual es llenado por cada uno de los participantes en el* ***100% de los Programas*** *(al menos en un módulo del Programa) (…). Este puede ser aplicado en línea o de manera manual, según las posibilidades y acceso de medios electrónicos de cada Unidad Regional.*
>
> 2. *En caso de aplicar el instrumento de manera manual la persona designada digita los formularios aplicados, en la base de datos creada para la tabulación del FR GR 60 "Evaluación de los SCFP por Parte del Participante". En caso de aplicarse en línea, se exportan los datos a la base de datos para su tabulación.*
>
> 3. *Procesa la información y remite los datos en el formulario* ***FR GR 105 "Resumen del formulario FR GR 60"*** *al Encargado (a) del Proceso Servicio al Usuario o del Centro Ejecutor, al docente y en los casos que corresponda al área de Contratación de Servicios de Capacitación y Formación Profesional".* El destacado no es del original.

La situación descrita obedece a debilidades en las actividades de control, supervisión y seguimiento ejercidas por las personas responsables de los centros ejecutores y procesos de servicio al usuario.

La falta de aplicación de las evaluaciones al 100% de los programas, limita la obtención de información completa y oportuna sobre la percepción y satisfacción de las personas participantes respecto de los servicios ejecutados. Afectando la disponibilidad de insumos para la toma de decisiones, la mejora continua de los SCFP y la valoración integral de la calidad de los servicios ejecutados.

Asimismo, esta situación incrementa la probabilidad de materialización de los siguientes riesgos institucionales:

- **R019 Supervisión del Recurso Humano:** "Organización y/o supervisión inadecuada de las labores que desarrollan las personas funcionarias en sus diferentes modalidades".

- **R033 Cumplimiento de la normativa jurídica y técnica:** "Incumplimiento de la normativa internacional, nacional e institucional, procedimientos e instructivos vigentes que regulan las actividades de la institución".

- **R060 Coordinación:** "Coordinación y cooperación insuficiente entre las partes involucradas para el cumplimiento y seguimiento de planes y programas".

2.2 Incumplimiento en la aplicación del procedimiento P USEVI 03 para la evaluación de los SCFP en modalidad no presencial

Durante el período 2024, la Unidad de Servicios Virtuales no efectuó evaluaciones de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP) en modalidad no presencial, correspondientes a la Unidad Regional Huetar Caribe, a pesar de que el Procedimiento P USEVI 03 establece la aplicación de evaluaciones a programas ejecutados bajo dicha modalidad.

Dicho procedimiento en el punto 6 *Descripción del procedimiento*, apartado 6.2 Selección de la muestra de los SCFP modalidad no presencial para realizar evaluación, indica:

> *"Aplica el FR USEVI 15 "EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN O FORMACIÓN PROFESIONAL POR PARTE DE LA PERSONA PARTICIPANTE EN MODALIDAD NO PRESENCIAL Y MIXTA",* ***el cual es llenado por cada una de las personas participantes en el 30 % de los programas (al menos en un módulo del programa),*** *y el 30 % de los módulos que se están ejecutando en modalidad no presencial,* ***de la Unidad Regional.***
>
> *Para la escogencia se toman en cuenta los módulos de las personas docentes que estén próximas a finalizar".* El destacado no es del original.

La situación descrita obedece a debilidades en el seguimiento y control de la ejecución de las actividades establecidas en el procedimiento P USEVI 03, específicamente en lo relativo a la aplicación de evaluaciones de los SCFP en modalidad no presencial en la URHC.

La falta de aplicación de las evaluaciones previstas en el procedimiento P USEVI 03 limita la disponibilidad de información sobre la percepción de las personas participantes respecto de los programas de los SCFP ejecutados en modalidad no presencial en la URHC.

Esta situación reduce la capacidad institucional para contar con insumos que apoyen la valoración de la calidad de los servicios brindados, la identificación de oportunidades de mejora y la toma de decisiones relacionadas con la gestión de los programas ejecutados bajo dicha modalidad.

Asimismo, la ausencia de evidencia sobre la aplicación de las evaluaciones limita la verificación del cumplimiento del procedimiento institucional y afecta la trazabilidad del proceso de evaluación.

La situación expuesta se relaciona con los siguientes riesgos institucionales:

- **R028 Eficiencia:** "Acciones inadecuadas, inoportunas o insuficientes que no permitan gestionar, desarrollar y brindar servicios de manera oportuna, eficaz y eficiente".

- **R033 Cumplimiento de la normativa jurídica y técnica:** "Incumplimiento de la normativa internacional, nacional e institucional, procedimientos e instructivos vigentes que regulan las actividades de la institución".

- **R041 Disponibilidad de la información:** "Limitaciones para disponer de la información requerida para el proceso de toma de decisiones".

2.3 Registros de respaldo incompletos de las evaluaciones aplicadas a los programas de SCFP en las Unidades Regionales

Las unidades regionales auditadas no presentaron evidencia documental que permita acreditar que exista el registro completo de las evaluaciones efectuadas por las personas participantes a los programas de los SCFP, lo que se refleja en el siguiente escenario:

a. Unidad Regional Huetar Caribe

No se aportó evidencia del respaldo correspondiente al 68% de las evaluaciones a los programas ejecutados durante el período 2024 y al 39% correspondiente al período 2025, según se detalla en el cuadro 3.

Cuadro 3
Programas sin evidencia de evaluación
Unidad Regional Huetar Caribe

Centros	2024			2025			
	Programas en PASER	Evaluaciones no enviadas	% sin evidencia	Programas en PASER	Programas finalizan 2026	Evaluaciones no enviadas	% sin evidencia
PSU	24	10	42	23	6	11	48
CRPG	14	13	93	22	0	1	5
CRPL	29	27	93	27	4	11	4
CFPT	12	6	50	8	0	2	25
CFPL	31	19	61	39	5	22	56
TOTAL	**110**	**75**	**68**	**119**	**15**	**47**	**39**

Fuente: Elaboración propia 2026/ URHC-251-2026 / URHC-196-2026 / URHC-CFPT-41-2026 / URHC-CFPL-107-2026.

b. Unidad Regional de Cartago

No aportó evidencia documental que respaldara la aplicación de las evaluaciones en cuatro programas ejecutados durante el período 2024, según se muestra en el cuadro 4.

Cuadro 4
Programas sin evidencia de evaluación
Unidad Regional de Cartago

Centros	2024		
	Programas en PASER	Evaluaciones no enviadas	% sin evidencia
Centro de Formación Profesional Cartago	19	1	5
Centro de Formación Profesional Paraíso	4	1	25
Centro de Formación Profesional Cartago-Loyola	11	3	27
TOTAL	**34**	**5**	**12**

Fuente: Elaboración propia 2026/ PASER 2024 / Centros de Formación de la Unidad Regional de Cartago.

Lo anterior limitó disponer de la información completa para su análisis y su trazabilidad.

En relación con los respaldos de información institucional, el Reglamento de uso de Recursos Informáticos del Instituto Nacional de Aprendizaje, publicado en La Gaceta Nº 181 del martes 3 de octubre de 2023, en su Capítulo X, Respaldos y recuperación, artículo 27, Deberes de las personas usuarias, establece lo siguiente:

> *"(…)*
> *1. Almacenar la información de carácter institucional incluyendo los registros vitales en una localidad definida, de acuerdo al procedimiento establecido para estos fines.*
> *2. Realizar los debidos respaldos de la información contenida en sus computadoras".*

El procedimiento P UACI 01 "Gestión de Documentos "de la Unidad de Archivo Central Institucional, establece:

Edición N° 11 del 30 de enero de 2024 y N° 12 del 28 de octubre de 2024 apartado 6 Descripción del procedimiento, numeral 6.3 Documentos electrónicos:

> *"(…) La institución cuenta con un sistema de gestión de documentos electrónicos que centralice las comunicaciones que se produzcan por medios electrónicos, evitando que los documentos sean almacenados en las computadoras de cada persona funcionaria. (…)*
>
> *Los sistemas informáticos que produzcan gestionen y almacenen documentos electrónicos, cumplen con la normativa nacional existente".*

Edición N° 13 del 7 de julio de 2025, apartado 6 Descripción del procedimiento, numeral 6.1.3 Documentos electrónicos:

> *"(…) Para los documentos que no se encuentren en sistemas informáticos se garantiza el respaldo por parte de la dependencia responsable".*

Adicionalmente, la Unidad de Servicios Virtuales (USEVI), mediante comunicado institucional remitido el 7 de marzo de 2025, instruyó a las dependencias institucionales sobre la necesidad de resguardar y respaldar la información contenida en las cuentas del dominio institucional @ina.cr, como medida preventiva para garantizar la conservación de la información institucional. Ver anexo 2.

La condición presentada se origina en debilidades en la implementación y seguimiento de las disposiciones institucionales relacionadas con el respaldo y conservación de documentos electrónicos.

Ocasionando la disponibilidad incompleta de los registros asociados a las evaluaciones de los programas de SCFP; afectando la trazabilidad, integridad y confiabilidad de la información.

Además, dificulta la supervisión institucional, la rendición de cuentas, la toma de decisiones basada en evidencia y la disponibilidad de información necesaria para los procesos de mejora continua de los SCFP.

Esta situación incrementa la probabilidad de materialización de los siguientes riesgos institucionales:

- **R019 Supervisión del Recurso Humano:** "Organización y/o supervisión inadecuada de las labores que desarrollan las personas funcionarias en sus diferentes modalidades".

- **R033 Cumplimiento de la normativa jurídica y técnica:** "Incumplimiento de la normativa internacional, nacional e institucional, procedimientos e instructivos vigentes que regulan las actividades de la institución".

- **R028 Eficiencia:** "Acciones inadecuadas, inoportunas o insuficientes que no permitan gestionar, desarrollar y brindar servicios de manera oportuna, eficaz y eficiente".

- **R041 Disponibilidad de la Información:** "Limitaciones para disponer de la información requerida para el proceso de toma de decisiones".

- **R043 Confiabilidad de la Información:** "Empleo de información que contiene errores, defectos, omisiones, modificaciones no autorizadas y/o no emitida por la instancia competente, ya sea de forma accidental o fraudulenta".

- **R055 Gestión Documental:** "Pérdida de documentos e información en soporte físico o electrónico con valor administrativo y legal".

2.4 Oportunidades para fortalecer la cobertura y representatividad de las evaluaciones aplicadas a las personas participantes

De los registros remitidos por las unidades regionales y de la información contenida en el PASER para el período objeto de estudio, se determinó que un porcentaje importante de las evaluaciones aplicadas a las personas participantes en los programas de los SCFP, no fueron completadas.

En ese sentido, la Unidad Regional Huetar Caribe registró durante los años 2024 y 2025 una participación promedio del 57% de las personas matriculadas en los programas evaluados, lo que implica que un 43% de la población participante no emitió su criterio mediante los instrumentos establecidos para tal fin, según se muestra en el cuadro 5.

Cuadro 5
Personas que no contestaron la evaluación
Unidad Regional Huetar Caribe

	2024					2025				
Centros	Matrícula reflejada en el PASER	Matrícula en programa evaluado	Evaluaciones contestadas	% Evaluado	% Personas que no contestaron	Matrícula reflejada en el PASER	Matrícula en programa evaluado	Evaluaciones contestadas	% Evaluado	% Personas que no contestaron
PSU	414	244	114	47	53	412	91	48	53	47
CRPG	256	13	11	85	15	393	375	216	58	42
CRPL	522	41	22	54	46	496	233	119	51	49
CFPTA	211	109	78	72	28	125	88	43	49	51
CFPL	590	179	110	61	39	692	221	144	65	35
TOTAL	**1993**	**586**	**335**	**57**	**43**	**2118**	**1008**	**570**	**57**	**43**

Fuente: Elaboración propia 2026, PASER 2024-2025 / Unidad Regional Huetar Caribe / Procesos adscritos y Centros de Formación.

La Unidad Regional de Cartago, durante el mismo período, mostró una participación promedio del 68%, registrándose porcentajes de no respuesta del 32% de las personas matriculadas, según se detalla en el cuadro 6.

Cuadro 6
Programas que contestaron la evaluación
Unidad Regional de Cartago

	2024					2025				
Centros	Matrícula reflejada en el PASER	Matrícula en programa evaluado	Evaluaciones contestadas	% Evaluado	% Personas que no contestaron	Matrícula reflejada en el PASER	Matrícula en programa evaluado	Evaluaciones contestadas	% Evaluado	% Personas que no contestaron
PSU	10	10	9	90	10	78	78	72	92	87
CNEAO	24	24	21	87	12	26	26	22	85	15
CFPC	325	300	196	65	35	417	417	301	72	28
CFPTU	214	214	148	69	31	268	268	161	60	4’
CFPL	183	139	77	55	45	223	223	147	66	34
CFPP	66	52	34	65	35	202	133	99	74	26
TOTAL	**822**	**739**	**485**	**66**	**34**	**1214**	**1145**	**802**	**70**	**30**

Fuente: Elaboración propia 2026/ PASER 2024-2025 / Unidad Regional de Cartago/ Procesos adscritos y Centros de Formación.

Esta situación incide en la obtención de información representativa sobre la percepción de las personas usuarias.

El Instructivo I GR 08 "Evaluación de los SCFP por parte de la persona participante", edición 9 del 30 de octubre de 2017, establece que las dependencias responsables deben realizar la evaluación del 100% de los programas ejecutados; sin embargo, la normativa no dispone de mecanismos específicos orientados a promover la participación de las personas participantes, ni establece parámetros mínimos de respuesta que permitan valorar la suficiencia de la información recopilada.

> *"La persona Encargada de Servicio al Usuario y del Centro Ejecutor de Servicios de Capacitación y Formación Profesional correspondiente* ***evalúa al menos un módulo del 100% de los Programas*** *(…) Por lo tanto, (…).*
>
> 1. *La persona Encargada de Servicio al Usuario y del Centro Ejecutor designa a la persona* ***Administradora de SCFP*** *o en ausencia de ésta a quien considere pertinente, que realiza la evaluación del* ***100% de los Programas*** *(…)".* El destacado no es del original.

La situación descrita evidencia oportunidades de fortalecimiento en las estrategias de aplicación, seguimiento y monitoreo de las evaluaciones por parte de las dependencias responsables, así como con la ausencia de mecanismos institucionales que permitan incentivar la participación de las personas participantes y alertar oportunamente sobre bajos niveles de respuesta.

Adicionalmente, el Encargado del Centro de Formación Profesional de Limón, mediante oficio URHC-CFPL-107-2026 del 19 de mayo de 2026, dirigido a esta Auditoría, señaló diversos factores que inciden en la no realización de algunas evaluaciones por parte de la población participante (ver anexo 3).

La ausencia de mecanismos orientados a promover una mayor participación limita la representatividad de la información obtenida mediante las evaluaciones, lo que podría afectar la capacidad institucional para identificar oportunidades de mejora, conocer de forma integral la percepción de la población usuaria y disponer de insumos suficientes para apoyar la toma de decisiones y el fortalecimiento continuo de los SCFP.

Asimismo, esta situación incrementa la probabilidad de materialización de los siguientes riesgos institucionales:

- **R025 Comunicación:** "Canales de comunicación inadecuados o ineficientes para la transmisión confiable y oportuna de información relevante".
- **R029 Normativa Interna Inadecuada:** "Normas y procedimientos establecidos en la institución que no se adaptan, son insuficientes o excesivos para el adecuado accionar de las diferentes dependencias".

- **R031 Satisfacción de la Clientela:** "Solicitudes no atendidas o servicios que no cumplen con los requerimientos o necesidades de la clientela interna y externa".

- **R060 Coordinación:** "Coordinación y cooperación insuficiente entre las partes involucradas para el cumplimiento y seguimiento de planes y programas".

2.5 *Oportunidades* de mejora identificadas en el uso de la información de las evaluaciones de los programas de SCFP por las personas participantes

Se identificó que en dichas evaluaciones se consignan comentarios y observaciones que constituyen oportunidades de mejora para los SCFP. Sin embargo, de acuerdo con la metodología vigente, la gestión formal de acciones correctivas y su seguimiento se concentra en las evaluaciones con calificaciones inferiores al 70%, sin contemplar un mecanismo para valorar y dar trazabilidad a las mejoras identificadas en dichas evaluaciones, con resultados superiores a ese porcentaje, como, por ejemplo:

- Faltantes y retrasos en la entrega de materiales didácticos.
- Condiciones inadecuadas de equipos, herramientas e infraestructura.
- Posibles limitaciones de accesibilidad para personas con discapacidad.
- Percepciones de trato poco empático o insuficiente acompañamiento institucional.
- Aspectos asociados con la organización y ejecución de los procesos formativos.

Dichos comentarios se detallan en los cuadros 8, 9, 10 y 11 incluidos en los anexos 4, 5, 6 y 7 respectivamente.

Sin embargo, el Centro de Formación Profesional de Loyola remitió evidencia documental mediante el oficio URMA-PAM-916-2025, de fecha 18 de setiembre de 2025, dirigido a esta Auditoría, en el cual se detalla la valoración presupuestaria requerida para la ejecución de mejoras en el Centro. De igual forma, el Encargado del Centro de Formación Profesional de Talamanca, mediante el oficio URHC-CFPT-41-2026 del 22 de abril de 2026, informó a esta unidad de control sobre las gestiones efectuadas orientadas a acciones de mejora.

Aunado a lo anterior, las evaluaciones contemplan diversos componentes (ver cuadro 7), los cuales se integran en un resultado global que refleja el desempeño general del programa. No obstante, dichos componentes no son valorados de manera individual para efectos de análisis y toma de decisiones, privilegiándose únicamente el resultado total.

Cuadro 7
Criterios de evaluación

Contenido	% Ponderación FR GR 60	% Ponderación FR GR 105
Razones de Ingreso	0	0
Aspectos Generales	15	20
Desempeño de la persona docente	50	64
Recursos Materiales, Herramientas, Equipo	20	8
Instalaciones	15	4
Satisfacción final	15	4
Ley 7600	0	0
TOTAL	**115**	**100**

Fuente: Elaboración propia 2026/ FR GR 60 y FR GR 105.

Se determinó que, aunque los instrumentos de evaluación asignan ponderaciones diferenciadas a cada componente, estos se promedian para obtener el resultado final, lo que genera una incidencia uniforme de todos los ítems y reduce la representatividad de los pesos establecidos en la valoración global.

Las evaluaciones aportan información valiosa sobre el desempeño de los programas; no obstante, un análisis más desagregado permitiría identificar con mayor precisión oportunidades de mejora en los componentes evaluados.

Ley General de Control Interno N° 8292, Artículo 8, Concepto de sistema de control interno, Establece que el sistema de control interno debe proporcionar seguridad en el logro de objetivos institucionales relacionados con: *"Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal" y "exigir confiabilidad y oportunidad de la información"*. Asimismo, promueve la mejora continua de la gestión institucional.

En la misma Norma, en el Artículo 10, Responsabilidad por el sistema de control interno, dispone que la administración activa debe establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República, establece en los apartados:

> ***"4.5.1 Supervisión constante***
> *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.*
>
> ***5.6 Calidad de la información***
> *establece que la información debe ser: Confiable, Oportuna, Relevante, Útil para la toma de decisiones".*

En el Instructivo I GR 08 "Evaluación de los SCFP por parte de la persona participante", Edición 09 del 30 de octubre de 2017, indica:

> *"Todas aquellas evaluaciones con calificación* ***inferior a un 70% son trasladadas a la persona Encargada del Centro Ejecutor, Proceso de Servicio al Usuario o a la Persona Encargada del Núcleo Tecnológico según corresponda****, esta persona analiza los datos y toma las medidas correctivas que considere oportunas e instruye al personal a su cargo para implementar las mejoras y dar seguimiento a las acciones".* El destacado no es del original.

La situación identificada representa una oportunidad para robustecer los mecanismos de gestión de la información relacionada con las observaciones cualitativas emitidas por las personas participantes, de manera que estas sean analizadas, sistematizadas y consideradas dentro de los procesos de mejora institucional, independientemente de los resultados globales obtenidos en las evaluaciones.

La incorporación de prácticas formales de seguimiento favorecería un mayor aprovechamiento de la retroalimentación recibida, permitiendo identificar oportunidades de mejora, fortalecer la toma de decisiones y promover acciones orientadas al mejoramiento continuo de la calidad, pertinencia y oportunidad de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional.

De igual forma, este enfoque contribuiría al fortalecimiento de las condiciones de aprendizaje, la gestión eficiente de los recursos institucionales y la satisfacción de la población usuaria.

Esta situación incrementa la probabilidad de materialización de los siguientes riesgos institucionales:

- **R018 Salud Ocupacional:** "Ambiente de trabajo inseguro o inadecuado para el personal y/o el estudiantado".

- **R028 Eficiencia:** "Acciones inadecuadas, inoportunas o insuficientes que no permitan gestionar, desarrollar y brindar servicios de manera oportuna, eficaz y eficiente".

- **R029 Normativa Interna Inadecuada:** "Normas y procedimientos establecidos en la institución que no se adaptan, son insuficientes o excesivos para el adecuado accionar de las diferentes dependencias".

- **RO31 Satisfacción de la Clientela:** "Solicitudes no atendidas o servicios que no cumplen con los requerimientos o necesidades de la clientela interna y externa".

- **R033 Cumplimiento de la Normativa Jurídica y Técnica:** "Incumplimiento de la normativa internacional, nacional e institucional, procedimientos e instructivos vigentes que regulan las actividades de la institución".

- **R039 Instalaciones Físicas:** "Instalaciones subutilizadas, insuficientes o inadecuadas (incumplimientos tanto técnicos como de normativas) para el desarrollo de las actividades y la eficiente prestación de los servicios".

3. CONCLUSIONES

La investigación realizada evidenció oportunidades de fortalecimiento en la gestión, aplicación, supervisión y aprovechamiento de las evaluaciones de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP). Entre estas destacan aspectos relacionados con la cobertura de las evaluaciones, la conservación y disponibilidad de la información, la participación de la población usuaria y el seguimiento de los resultados obtenidos.

Estas condiciones limitan la generación de información completa, confiable y oportuna para la toma de decisiones, el control de calidad y la mejora continua de los servicios, lo que incrementa la exposición institucional a riesgos asociados con la efectividad del sistema de evaluación, la satisfacción de la población usuaria y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

4. RECOMENDACIONES

A la señora Mónica Acosta Carballo, en su calidad de Gestora Regional

1. Instruir a las personas encargadas de los Centros Ejecutores y Procesos de Servicio al Usuario, el análisis, la pertinencia, suficiencia y efectividad de las actividades de control y supervisión periódicas, a fin de garantizar el cumplimiento de lo indicado en el I GR 08, por parte de las personas administradoras de servicios o las personas que asignen.

Primer avance: Análisis indicado, incorporando las acciones.

Así como la debida certificación que acredite el cumplimiento de la recomendación. **Fecha de avance:** 14/12/2026, **y fecha de cumplimiento**: 14/03/2027 **(Resultado 2.1)**

2. Implementar las medidas que estime pertinentes para fortalecer los controles en las Unidades Regionales, relacionados con el resguardo, conservación, disponibilidad y trazabilidad de los registros que respaldan las evaluaciones de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), con el fin de garantizar la integridad y recuperación de la información generada durante el proceso de evaluación.

Se dará por cumplida esta recomendación con la certificación que acredite el cumplimiento de la recomendación, que al menos incluya: las medidas adoptadas para fortalecer los controles relacionados con el resguardo, conservación, disponibilidad, integridad y trazabilidad de los registros que respaldan las evaluaciones de los SCFP, así como su contribución al aseguramiento de la información generada durante el proceso de evaluación. **Fecha avance:** 14/12/2026, **y fecha de cumplimiento**: 14/03/2027 **(Resultado 2.3).**

3. Valorar las acciones que estime pertinentes, con el propósito de promover una mayor participación por parte de las personas matriculadas (activas), en las evaluaciones de los programas de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional.

Se dará por cumplida esta recomendación con la acreditación documental de las acciones valoradas para su implementación. **Fecha avance:** 14/12/2026, **y fecha de cumplimiento**: 14/03/2027 (Resultado 2.4).

4. Valorar la metodología vigente utilizada, para el análisis de la información, de las evaluaciones, aplicadas a las personas participantes en los programas de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional, a fin de determinar la pertinencia de incorporar mecanismos que fortalezcan:

    a) El análisis y seguimiento de las observaciones cualitativas emitidas por las personas participantes.

    b) El aprovechamiento de la información obtenida en los diferentes componentes evaluados, para la identificación de oportunidades de mejora.

    c) El aprovechamiento de la información, de los informes de evaluación de la capacitación o formación profesional por parte de la persona participante en modalidad no presencial hacia una persona docente, remitidos por la USEVI.

Se dará por cumplida esta recomendación: primer avance con la presentación del análisis efectuado: fecha 14/12/2026, segundo avance con la certificación que acredite el cumplimiento de la recomendación: que al menos contenga una herramienta o estrategia para el análisis de la información de los diferentes componentes evaluados y seguimiento de acciones identificadas como áreas de mejora. **Fecha de avance:** 14/12/2026, **y fecha de cumplimiento**: 14/03/2027 **(Resultado 2.2 y 2.5).**

Al señor Juan Pablo Fallas González, en su calidad de Jefe de la Unidad de Servicios Virtuales

5. Analizar, la pertinencia, suficiencia y efectividad de las actividades de control y supervisión periódicas, a fin de garantizar el cumplimiento de lo indicado en el P USEVI 03.

    Se dará por cumplida con la certificación que acredite el cumplimiento de la recomendación. **Fecha de cumplimiento:** 08/12/2026 **(Resultado 2.2).**

5. OBSERVACIONES

5.1 Comunicación de resultados, observaciones de la administración y remisión del informe

5.1.1 Los resultados del informe fueron comunicados a la señora Mónica Acosta Carballo en su calidad de Gestora Regional y al señor Juan Pablo Fallas González en su calidad de jefe de la Unidad de Servicios Virtuales; quienes manifestaron su aprobación y aceptación de las recomendaciones contenidas en él.

5.1.2 La administración no realizó observaciones en la reunión de comunicación de resultados.

5.1.3 La remisión del informe se realiza mediante el oficio AI-0248-2026 del 17 de setiembre de 2026 fecha a partir de la cual se da por finalizado este estudio.

5.2 Plazos para el avance y ejecución de las recomendaciones

De acuerdo con el artículo 36 de la Ley General de Control Interno 8292, se dispone un plazo de diez días hábiles a partir de la fecha de recibido el informe, para gestionar la implementación de las recomendaciones y comunicarlo a esta Auditoría Interna, de lo contrario, se recuerda los artículos 36, 37, 38 y 39 de la citada ley, que al efecto *disponen la forma de comunicación de los resultados de los informes de la Auditoría Interna y se previene al jerarca y a los titulares subordinados acerca de sus deberes en el trámite.*

El plazo se establece de acuerdo con lo pactado con la Jefatura de la Unidad correspondiente en el *Acta de Conferencia Final*, como a continuación se señala:

Recomendación	Responsable del cumplimiento	Fecha de comunicación	Fecha de los avances	Fecha de cumplimiento
1	Gestión Regional	14/09/2026	14/12/2026	14/03/2027
2	Gestión Regional	14/09/2026	14/12/2026	14/03/2027
3	Gestión Regional	14/09/2026	14/12/2026	14/03/2027
4	Gestión Regional	14/09/2026	14/12/2026	14/03/2027
5	Unidad de Servicios Virtuales	08/09/2026	N/A	08/12/2026

5.3 Responsable del informe

El estudio fue realizado por las personas funcionarias de esta Auditoría: Gisella María Vega Porras, Elizabeth Loaiza Alvarado Encargada del Proceso Sustantivo, con la aprobación del Auditor General Alfredo Hasbum Camacho.

Firmado digitalmente
Gisella María Vega Porras
Auditora encargada del estudio

Firmado digitalmente
Elizabeth Loaiza Alvarado
Encargada de Proceso Sustantivo

Firmado digitalmente
Alfredo Hasbum Camacho
Auditor General

Anexo 1

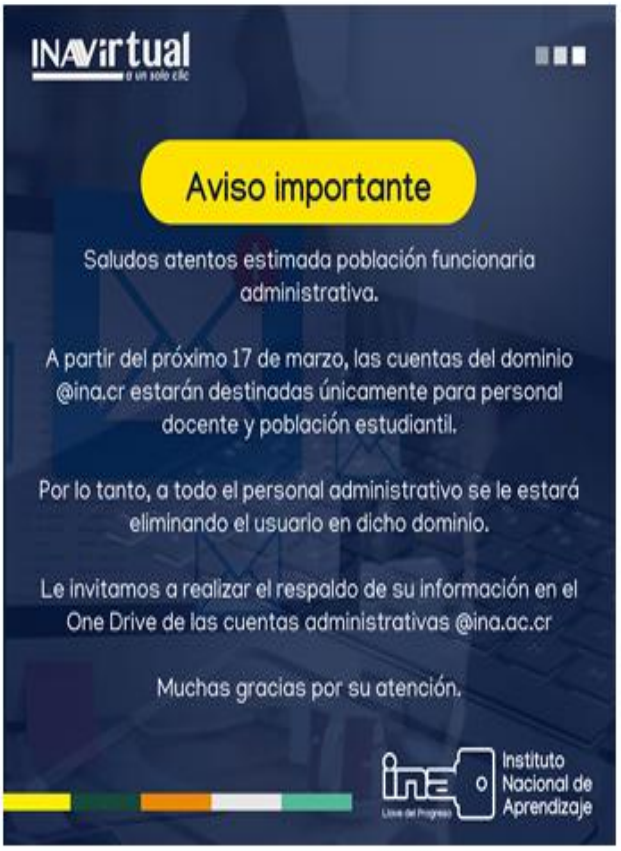
Normativa utilizada como base para la revisión efectuada

- Ley General de Control Interno N° 8292.
- Reglamento de uso de Recursos Informáticos del Instituto Nacional de Aprendizaje.
- Instructivo I GR 08 "Evaluación de los SCFP por parte de la persona participante", edición N° 9 del 30 de octubre 2017.
- Procedimiento P USEVI 03 "Evaluación de los SCFP en Modalidad no Presencial", edición N° 4 fecha 27 de octubre 2023.
- Procedimiento P UACI 01 "Gestión de Documentos", Edición N° 11 del 30 de enero de 2024 y N° 12 del 28 de octubre de 2024 apartado 6 Descripción del procedimiento, numeral 6.3 Documentos electrónicos y Edición N° 13 del 7 de julio de 2025, apartado 6 Descripción del procedimiento, numeral 6.1.3 Documentos electrónicos.

Anexo 2

Correo de la Unidad de Servicios Virtuales

De: Unidad de Servicios Virtuales (USEVI) <USEVI@ina.ac.cr>
Enviado: Friday, March 7, 2025 9:27:56 AM
Para: Todos los Funcionarios del INA <TodoslosFuncionariosdelINA@ina.ac.cr>
Asunto: Eliminación cuentas Microsoft 365



Fuente: Correo electrónico institucional de la USEVI fecha 21 de mayo de 2026**.**

Anexo 3

Oficio URHC-CFPL-107-2026

Limón 19 mayo del 2026

URHC-CFPL-107-2026

MBA. Elizabeth Loaiza Alvarada
Proceso Sustantivo
Auditoria Interna

Asunto: Oficio AI-PS-115-2026

Instituto Nacional de Aprendizaje

Es importante mencionar, que la no elaboración de algunas evaluaciones no se debe a negligencia, sino mas bien a una serie de aspectos mismos que se procede a mencionar:

- A nivel Regional el Centro de Formación Profesional de Limón es el segundo con la mayor cantidad de egresados de módulos y el primero en egresados de programas lo que supone una carga de trabajo muy alta, situación que dificulto el cumplimiento del porcentaje de evaluaciones indicadas en los procedimientos institucionales.
- Limitaciones en el acceso de internet (Limón es la provincia con la conectividad más baja a nivel nacional) , situación que no le permitió a los estudiantes el llenado adecuado de las herramientas tecnológicas institucionales (Office 365 Forms)
- Las personas no tenían clara las consultas que se le hacía en la herramienta por lo que preferían no dar respuesta y por ende no realizar la evaluación.
- Muchas veces los estudiantes indicaban que iban a llenar el instrumento en la casa, sin embargo, no lo hacen.
- La provincia de Limón es considerado como una de las de menor desarrollo social y económico, por lo que muchas veces los estudiantes manifestaban no tener saldo, razón por la cual no podían llenar el instrumento (ayudas económicas por conectividad no se da cuando los servicios de capacitación y formación profesional son presenciales).
- Aspectos propios de la dinámica operativa del Centro de Formación, tales como giras institucionales, procesos de coordinación con personal docente, que pudieron incidir en el seguimiento, cierre y verificación oportuna de algunos procesos evaluativos.
- Los respaldos de los documentos, para el año 2024, que se encontraban resguardados en una cuenta de correo de Office 365, utilizados por las

Instituto Nacional de Aprendizaje

administradoras de servicios dmillerfreeman@ina.cr y lavilabarahona@ina.cr, fueron eliminados, borrando gran parte de la información.

- La eliminación del sistema antes indicado se dio en el mes de marzo del 2025, lo que provocó pérdidas en algunas evaluaciones que se hicieron dentro de este periodo de tiempo.
- Por la situación indicada en el punto anterior a nivel local, se desarrolló un forms y de esa forma no interrumpir las evaluaciones, sin embargo, el mismo no tenia respaldo en la nube, por lo que se tuvo perdida de algunas evaluaciones.

Adjunto información de las evaluaciones realizadas

Atentamente,

Firmado Digitalmente

Dr. Omar R. Wright Grant
Encargado
Centro de Formación profesional de Limón

Anexo 4

Cuadro 8
Comentarios de las evaluaciones de los SCFP por las personas participantes
Unidad Regional de Cartago
2024

Centro	Referencia	Comentario	Calificación
CFPC	2807.IF. IAEA2110.1.2024	” Opino que el curso podría mejorar con un mayor orden, ya que muchas veces hubo atrasos porque faltaban instrumentos para elaborar ciertas cosas, o por falta de gas; a veces hasta faltaba materia prima”	84
		“Hubo faltante de materias primas en varias ocasiones en diferentes productos lo que genera grandes retrasos lo cual se pudo haber evitado con mejor planificación y quizás brindarle a la docente una herramienta q alimente y genere cantidades de inventario (…)”	
CNEAO	2802.CP. AGGP2016.1.2024	“Actualizar maquinaria”	97
		“Que los equipos utilizados en el curso ya sean tractores o implementos estén totalmente utilizables y en el caso de adquirir tractores son muy viejos. renovar”	
	2802.IF. AGAG2025.1.2024	“Facilitar lo del tema del laboratorio de computación ya que sería más sencillo aprender el uso de Excel.”	88
CFPTU	2805.FH. CSID15001.4.2024	“No hay internet y no hay aire acondicionado o más abanicos para los días de calor”	90
	2805.IF. CSAD 2050.1.2024	“Tener más lugares cómodos para personas discapacitadas”.	95
	2805.IF. TMIC 2010.1.2024	“Un poquito más de amor de parte del INA de Turrialba con los materiales que se le piden para el curso”.	96
CFPL	2803.FE. SCSB 14004.1.2024	“Todo está relativamente bien solo ahorita en el último módulo que hubo un inconveniente con uno de los materiales necesarios para concluir el módulo”.	97

Fuente: Unidad Regional Cartago, Evaluación de los SCFP por las personas participantes FR GR 60 y FR GR 105.
CRPG: Centro de Formación Profesional de Cartago.
CRPG: Centro Nacional Especializado de Agricultura Orgánica.
CRPG: Centro de Formación Profesional de Turrialba.
CFPL: Centro de Formación Profesional Cartago, Loyola.

.

Anexo 5

Cuadro 9
Comentarios de las evaluaciones de los SCFP por las personas participantes
Unidad Regional de Cartago
2025

Centro	Referencia	Comentario	Calificación
CFPC	2807.FE. ELEC14003.2.2025	"Falta de materiales".	91
		"Nos gustaría que reparen las instalaciones para mejor capacidad y versatilidad. Que nos apoyen personalmente sin juzgar".	
		"Todo muy bien solamente pedir por favor resolver del tema de equipo que esta dañado como la máquina para hielo y refrigerador qué están dañados".	
	2807.FH. IAEA15000.1.2025	"Un mantenimiento más seguido a las máquinas de la planta !!!".	99
		"Cuando uno va al baño todo se ve por arriba".	
PSU	2801.FE. SCCU14005.1.2025. (programa fue impartido en la cárcel)	"Me parece que deberían implementar una lista de materiales por estudiante para evitar malentendidos, estoy conforme con todo, solo a la entrega de la maquinaria y herramientas fue todo un atraso".	86
		"Lo único es sobre los insumos, esto debido que el profesor ha externado que solo venimos a aprender, nada nos llevamos al final, solo las obras, no materiales".	
CFPTU	2805.FE. CSPN14001.1.2025	"Buenas tardes el curso está muy bien, lo malo es el material que nos toca imprimir, tanto folletos como las evaluaciones, y el lugar donde recibimos las clases (urcopa) no está en las condiciones óptimas, pero, en fin, se les agradece por el chance de que lo presten, muchas gracias".	89
CFPL	2803.FH. CSID15004.6.2025	"Se necesita poner nuevas luces en el aula ya que de las 4 solo es una la que sirve"	89
		"En nuestra aula, solo tenemos una luz y casi no vemos la pizarra. Para las personas que usamos anteojos no vemos bien, ya que la luz es muy poca".	
	2803.FE. SCSB14004.1.2025	"En el aula hay muchas cosas que no se utilizan y ponen en riesgo la seguridad de las estudiantes".	87
		"Falta de espacio por utilería guardada de otros cursos Toma corrientes no funcionan"	
		"Los funcionarios son bastante groseros y poco empáticos, el ambiente es poco agradable".	

Fuente: Unidad Regional Cartago, Evaluación de los SCFP por las personas participantes FR GR 60 y FR GR 105.
CRPG: Centro de Formación Profesional de Cartago.
PSU: Proceso de Servicio al Usuario.
CFPT: Centro de Formación de Turrialba.
CFPL: Centro de Formación Profesional Cartago, Loyola.

Anexo 6

Cuadro 10
Comentarios de las evaluaciones de los SCFP por las personas participantes
Unidad Regional Huetar Caribe
2024

Centro	Referencia	Comentario	Calificación
PSU	2501.FH. CSID15002.1.2024	"El hecho de haber quedado sin clases una cantidad de tiempo exagerada hizo que no lográramos los objetivos deseados ya que eso llevo a que el tiempo invertido fuera".	80
CRPL	2502.IF. CSAD2062.2.2024	"Trato no igualitario".	84
		"Con otros docentes si recomiendo el INA. Porque emocionalmente nadie quisiera volver con la misma docente".	
		"Mejorar la forma de dar lecciones con más material".	
CFPTA	2505.IF. CSAD2012.1.2024	"Excelente persona, buen trato, pero debe no tener preferencias o marcar las diferencias con las personas que tiene ya consolidadas sus emprendimientos, si pone hacer una actividad que no sea solo el grupo selectivo que lo haga solo porque le pelan el diente y se creen superiores a los demás, que no ignore a los más humildes, que sea equitativa en ese aspecto".	92
	2505.IF. CSTI2032.3.2024	"Se ocupa herramienta para hacer lo visto en teórico".	96
	2505.IF. NPTA2001.1.2024	"La entrega de material de bodegas muy lento y presupuesto para la misma capacitación ocupa mejora".	90
CFPL	2503.FH. CSID15000.7.2024	"Lo único con lo que no estoy de acuerdo fue con que nunca recibimos los libros para el curso"	79
		"Primero que todas las personas se tomen los roles serios de su trabajo no hubo una atención temprana con los siguientes puestos no vino la trabajadora social ,no vino la coordinadora, no vino la orientadora más que somos una comunidad vulnerable nos faltó materiales, no se le dio la seriedad a nuestro curso a tomar al final ninguna de estas personas vino y si no hubiera sido por el profesor a cargo Ian Gonzales no hubiéramos avanzado en nuestro curso gracias al por hacer un buen trabajo y darnos sus conocimientos en nuestra formación con este importante curso"	
	2503.IF. CSTI2032.1.2024	"El lugar no se limpia adecuadamente, y las aulas no cumple con ley 7600 ni medidas se seguridad"	92

Fuente: Unidad Regional Huetar Caribe, Evaluación de los SCFP por las personas participantes FR GR 60 y FR GR 105.
PSU: Proceso de Servicio al Usuario.
CRPG: Centro Regional Polivalente de Limón.
CFPT: Centro de Formación Profesional de Talamanca.
CFPL: Centro de Formación Profesional de Limón.

Anexo 7

Cuadro 11
Comentarios de las evaluaciones de los SCFP por las personas participantes
Unidad Regional Huetar Caribe
2025

Centro	Referencia	Comentario	Calificación
CRPG	2504.IF. CSAD2062.1.2025	"La docente suele decir frases ofensivas y clasistas. En forma de broma le lanzó un confite con fuerza a una compañera "	96
		"La profesora necesita manejar más sus emociones y su forma de hablarle a los estudiantes, ser más respetuosa y empatices".	
PSU	2501.FH. CSID15006.1.2025	"Expreso mi preocupación con base a el estado de los pupitres en las instalaciones del **Centro Cívico de Pococí.** Estos mismo, se encuentran gravemente dañados, las mesas de estos han sido consumidas por Isópteros (termitas, comején, polillas, etc.) Por esto mismo me gustaría que les dieran un mejor mantenimiento a estas, al hacer exámenes o poner un cuaderno sobre la mesa, esta se dobla porque ya por dentro han sido destruidas. Agradezco la atención".	73
		"Las mesas del aula se encuentra todas con comején, ya hasta se están desarmando y los abanicos no sirven".	
		"Las mesas del lugar todas están horribles, con comején, desarmadas básicamente y aunque sea dar 1 abanico para los estudiantes porque los del techo no soplan nada"	
	2501.FE. TMIN14000.1.2025	"Muy bueno el curso, solo que el taller no cumplía con las condiciones necesarias".	81
CFPL	2503.FE. TXMT14002.1.2025	"Hubo falta de herramientas, materiales, un espacio que no era el adecuado, demasiado calor, hasta que se descompensaban algunas compras, incluyéndome, que padecemos de diferentes enfermedades. Hubo 2 compañeras que no les ayudaron económicamente, ni para la alimentación y pasaron necesidad durante el curso".	90

Fuente: Unidad Regional Huetar Caribe, Evaluación de los SCFP por las personas participantes FR GR 60 y FR GR 105
CRPG: Centro Regional Polivalente de Guácimo.
PSU: Proceso de Servicio al Usuario.
CFPL: Centro de Formación Profesional de Limón.