



Instituto
Nacional de
Aprendizaje

Instituto Nacional de Aprendizaje
Subgerencia Administrativa

Extensiones: 6767

Correo electrónico: SUBGERENCIAADMINISTRATIVA@INA.AC.CR

08 de junio de 2018

SGA- 55-2018

Sr. Carlos Chacón Retana

Unidad de Recursos Humanos

Estimado señor:

En relación al oficio **URH-225-2018** y con la finalidad de actuar a derecho en el cumplimiento de la normativa de La Ley de Control Interno en el inciso e) del artículo 12, así como lo dispuesto en la directriz N° 8 emitida por la Contraloría General de la República, en la Gaceta N° 131 del 07 de julio del 2005, adjunto el Informe de Gestión Final correspondiente al periodo de gestión julio 2017 a mayo 2018 y según el Acuerdo de la Junta Directiva N° 274-2017-JD-V2.

Cordialmente,



Durman Esquivel Esquivel
Subgerente Administrativo

DEE / DRP

CC. Sofía Ramírez Gonzalez, Gerenta General

Informe de fin de gestión

Se elabora el presente Informe de Fin de Gestión, de conformidad con la normativa interna vigente en el Instituto Nacional de Aprendizaje, las Directrices N° D-1-2005-CO-DFOE emitidas por la Contraloría General de la República aplicables a la Institución y la Ley N° 8292 "Ley General de Control Interno".

Datos generales:

Dirigido a:
Presidencia Ejecutiva
Copia a (Unidad de Recursos Humanos):
Junta Directiva
Fecha del Informe: 8/05/18
Nombre de la Persona Funcionaria:
Durman Esquivel Esquivel
Nombre del Puesto:
Gerente General
Unidad Ejecutora:
Gerencia General
Período de Gestión: Julio 2017 a Mayo 2018
Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos
Recibido por: _____ Firma _____
Fecha: _____ Sello

Contenido

1.	Presentación.....	3
2.	Resultados de la Gestión: Objetivo y metas	3
3.	Cambios en el entorno	4
4.	Control Interno.....	6
4.1.	Sistema de Control Interno Institucional:	6
4.2.	Sistema Específico de Valoración de Riesgos	11
4.3.	Logros alcanzados en Control Interno	12
4.4.	Proyectos relevantes de Control Interno	13
4.5.	Requerimientos	14
4.6.	Recomendaciones.....	14
5.	Logros alcanzados	15
5.1.	Convenios.....	15
5.2.	Comisiones.....	16
5.3.	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001	21
5.4.	Salud Ocupacional	27
6.	Proyectos relevantes	30
6.1.	Infraestructura	30
6.2.	Simplificación de Trámites	33
6.3.	Plan de Mejora de la Unidad de Compras Institucional.....	39
6.4.	Colorado de Abangares	41
6.5.	Centro de Formación Profesional – Fraycasiano	45
6.6.	Modelo para la adquisición de productos perecederos	47
6.7.	Gestión para obtener el Terreno en Puntarenas (Socorrito).....	48
6.8.	Convenio INA - APM Terminals.....	49
6.9.	Firma Digital	51
6.10.	Sistema Institucional de Compras Públicas SICOP	51
6.11.	Sistema de Banca para el Desarrollo	52
6.12.	Modelo Curricular	53
6.13.	Marco Nacional de Cualificaciones	53
7.	Administración de recursos financieros.....	55
8.	Sugerencias	60
9.	Observaciones.....	60
10.	Disposiciones de la Contraloría General de la República.....	60
11.	Auditoria Interna y Externa.....	61

1. Presentación

Mediante el Acuerdo de la Junta Directiva No.247-2017-JD-V2, este órgano administrativo el día 3 de Julio de 2017, decide “recargar las funciones de la Gerencia General del Instituto Nacional de Aprendizaje” dado mi puesto como Subgerente Administrativo, el cual dejo de ejercer a partir del 21 de mayo de 2018, dado el nombramiento de la señora Sofía Ramírez Gonzalez como Gerente General, según Acuerdo No. AC-146-2018-JD. Es importante señalar que se toma la decisión de reforzar el equipo Gerencial con 4 Asesores y continuar trabajando con el equipo asesor de la Subgerencia Administrativa de tal forma que no se debilite el quehacer de ambas Gestiones. A partir de esta plataforma de trabajo se unifica casi totalmente el ingreso y atención de la documentación mediante un solo canal, y las labores son distribuidas desde la Gerencia General.

En virtud de mi recargo de funciones como Gerente General, este documento presenta un informe de labores puntuales que se realizaron de carácter prioritario y los cuales sirven como insumo y punto de partida para la nueva Gerente General.

2. Resultados de la Gestión: Objetivo y metas

Según el Manual Organizacional de funciones, procesos y productos de las Unidades, la Gerencia General es la Dependencia organizativa responsable del desarrollo y la ejecución de las labores sustantivas de la Institución y de la normalización, supervisión, asesoría, control y consolidación de los sistemas que dinamizan la Institución.

Se detalla el objetivo y funciones de la Gerencia General:

Objetivo

Orientar y coordinar el cumplimiento y la operativización de la visión, misión, políticas, planes y estrategias emanadas de la Junta Directiva y la Presidencia Ejecutiva, involucrando las distintas dependencias de la estructura orgánica en el logro de los fines institucionales.

Funciones

1. Planear, dirigir y evaluar la ejecución de las labores del instituto, de acuerdo con las políticas institucionales y las directrices que fije la Presidencia Ejecutiva.
2. Velar por que la actividad del instituto responda a las necesidades del país en el campo de competencia institucional.
3. Velar por el buen desempeño de las dependencias subordinadas de la Gerencia y procurar su armonía y coordinación con las unidades que dependen directamente de la Presidencia Ejecutiva.
4. Ejecutar los acuerdos de la Junta Directiva en el marco de sus atribuciones.

5. Negociar y controlar los convenios entre el INA y otras entidades nacionales e internacionales, procurando que estén en función de las políticas institucionales.
6. Formular y Controlar el Plan Operativo Institucional y la ejecución del presupuesto asignado y dependencias adscritas, así como los compromisos de resultados suscritos con el personal, definiendo entre ellos indicadores de eficacia y eficiencia requeridos para el cumplimiento de las políticas, planes y lineamientos definidos.
7. Evaluar el desempeño global, el cumplimiento de las metas propuestas y de los compromisos de resultados de la Gerencia y de las dependencias adscritas, considerando entre ellos indicadores de eficacia y eficiencia, de acuerdo con los planes de corto, mediano y largo plazo, así como la ejecución del presupuesto asignado.
8. Ejercer el control administrativo sobre el cumplimiento de las directrices institucionales que se emitan para su área, así como tomar las medidas correctivas necesarias y oportunas para lograr eficiencia en la gestión.
9. Gestionar planes y proyectos propios de su ámbito de competencia, ante las instancias correspondientes, en apego a las metodologías institucionales.
10. Representar a la institución a nivel interno y externo en eventos que requieran de su participación.
11. Implementar el Sistema de Gestión de Calidad, Valoración de Riesgos y Control Interno en los procesos propios de su ámbito de competencia.
12. Integrar comisiones y equipos de trabajo a nivel institucional e interinstitucional en su ámbito de competencia.
13. Implementar los ajustes que la normativa interna determine para atender en forma ágil y eficiente sus actividades.

En los puntos 6 y 7 de este documento, se establecerán los logros y proyectos importantes de la Administración, que responde a este apartado.

3. Cambios en el entorno

- Marco Nacional de Cualificaciones

Técnicamente es necesario señalar que el país normaliza los perfiles de salida, en cuanto a la formación técnica se refiere, mediante el Marco Nacional de Cualificaciones, el cual viene a regular aspectos primordiales relacionados con los niveles técnicos que estarán egresando tanto las instituciones que desarrollan formación profesional tanto públicas como privadas.

En el caso específico del INA, se atenderán los primeros 3 niveles técnicos del marco, regulando de esta forma la cantidad de horas para cada programa y los requisitos mínimos de ingreso en cada uno de ellos. (Ver Tabla Adjunta)

Nivel de cualificación	Requisito mínimo de escolaridad para el ingreso	Rangos de duración de los planes de estudio	Requisito mínimo de escolaridad para la titulación
Técnico 1	II Ciclo de la Educación General Básica	400 - 700 Horas	II Ciclo de la Educación General Básica
Técnico 2	II Ciclo de la Educación General Básica	1200 - 1600 Horas	II Ciclo de la Educación General Básica
Técnico 3	III Ciclo de la Educación General Básica	2300 - 2800 Horas	III Ciclo de la Educación General Básica
Técnico 4	III Ciclo de la Educación General Básica	2840 Horas	Educación Diversificada
Técnico 5	Bachillerato en Educación Media	60 - 90 Créditos	Diplomado

- Nuevas directrices de Gobierno

Ante el cambio de Administración Solís Rivera, se avecinan una serie de cambios a nivel país, como por ejemplo el nuevo Plan Nacional de Desarrollo y el Plan de Contención del Gasto Público. Los cuales impactan de forma importante el quehacer de la Institución. Así mismo, se plantean en el escenario político, la posibilidad de crear nuevas leyes para una reforma fiscal; o bien para reglamentar la Formación Dual en el País.

- Modernización del Instituto

A nivel país, se ha presentado una solicitud generalizada (sector social, sector privado y gobierno) de agilización y modernización de la Institución de cara a una mejor atención de las necesidades de capacitación y de formación profesional, específicamente a una oferta curricular alineada a la demanda de los diferentes sectores económicos de Costa Rica.

Dado lo anterior el INA inicia un proceso de coordinación con la OIT, de tal forma que se pudiera realizar una transformación significativa en los diferentes procesos estratégicos de la Institución; no obstante, dicha coordinación no pudo continuar y la Administración debe buscar nuevas alternativas para afrontar los retos planteados por parte de la sociedad.

4. Control Interno

4.1. *Sistema de Control Interno Institucional:*

4.1.1. *Autoevaluación del sistema de control interno:*

El Instituto Nacional de Aprendizaje autoevalúa cada año los cinco componentes de su sistema de control interno bajo el Modelo de Madurez de la Contraloría General de la República, con cinco niveles de madurez a saber:

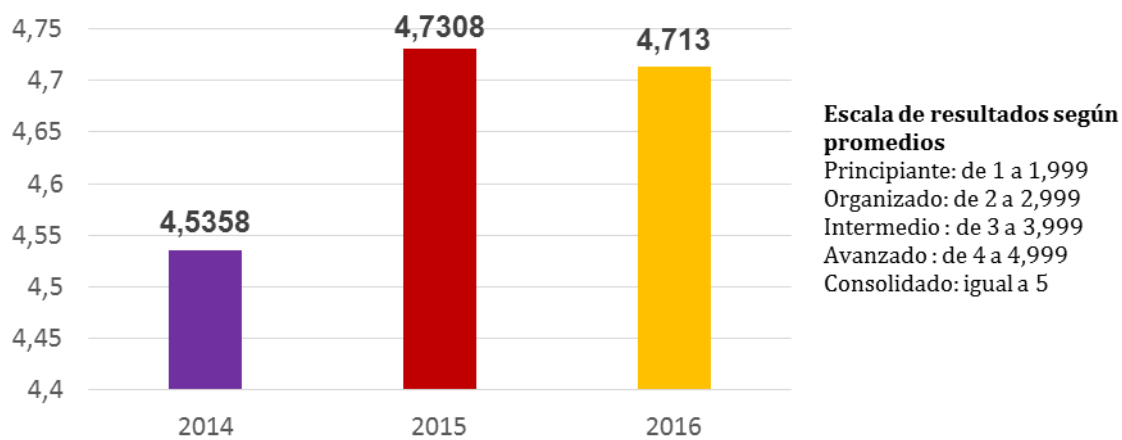
- **Principiante:** La dependencia ha empezado a organizarse en este tema, o bien está en un punto de inicio.
- **Organizado:** Se ha buscado información del tema y se han realizado algunos esfuerzos aislados.
- **Intermedio:** Se han realizado avances significativos y se ha informado del tema a las personas involucradas.
- **Avanzado:** El tema es conocido por las personas interesadas y se ha implementado naturalmente en el quehacer de la dependencia.
- **Consolidado:** El tema no solamente se ha implementado y es conocido por todos los interesados, sino que además se revisa y mejora de forma continúa.

La medición de un período se realiza hasta haber concluido el mismo; por tanto, en un año determinado se estará autoevaluando el año anterior. Debido a lo cual, no es posible suministrar los datos del año 2018, pues éste será evaluado hasta en el 2019.

El siguiente gráfico presenta los niveles de madurez del sistema de control interno por año. Estas puntuaciones son generales, considerando los cinco componentes evaluados.

Gráfico N°2

Instituto Nacional de Aprendizaje: Niveles de madurez del sistema de control interno, 2014-2016.



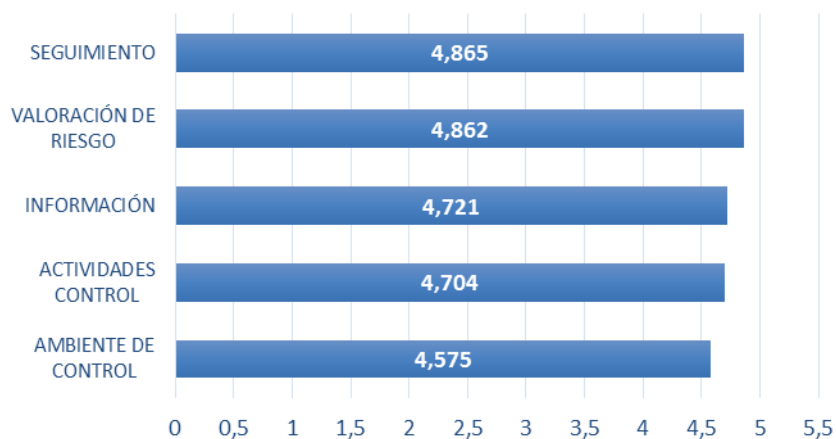
Fuente: Asesoría de Control Interno, SICOI.

Estas puntuaciones corresponden a valores promedio obtenidos para cada uno de los cinco componentes del sistema de control interno, según lo calificado por cada una de las unidades. De acuerdo con la escala empleada en la Institución, para el trienio en cuestión, se ha mantenido un nivel de “avanzado”, con una tendencia al alza, en miras de obtener el nivel de “consolidado”.

El siguiente gráfico muestra el detalle de la calificación obtenida en el 2016 para cada uno de los componentes, como resultado de las calificaciones aportadas por la totalidad de las unidades.

Gráfico N° 3

Instituto Nacional de Aprendizaje: Nivel de madurez institucional por eje de control interno, 2016



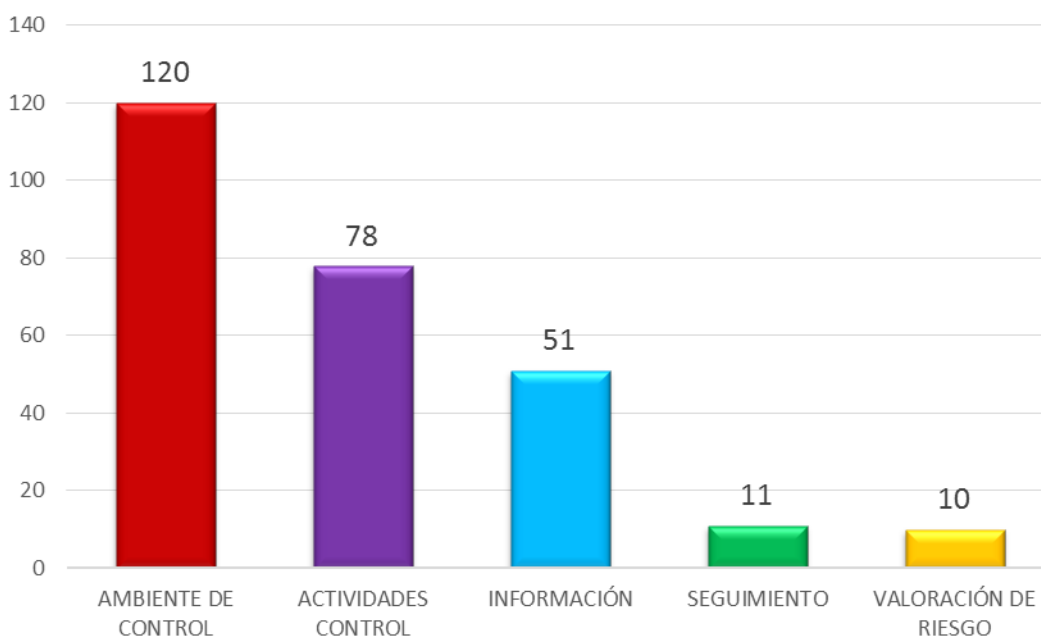
Fuente: Asesoría de Control Interno, SICOI.

Los resultados obtenidos en el 2016, son parte de una tendencia histórica de al menos 3 años; en la que los componentes con mayor margen de mejora corresponden a “Ambiente de control” y “Actividades de control”.

En concordancia con este comportamiento, es que los componentes que presentan mayor número de acciones asociadas corresponden a los citados anteriormente. A continuación, un gráfico que ilustra el detalle de la distribución de acciones de control por componentes.

Gráfico N°4

Instituto Nacional de Aprendizaje: Cantidad de acciones de mejora por eje de control interno, 2016



Fuente: Asesoría de Control Interno, SICOI.

La relación entre los componentes con menor calificación es inversamente proporcional a la cantidad de acciones formuladas. Justamente con el fin de que propiciar la mejora continua de estos para alcanzar el nivel de consolidados.

4.1.2. Acciones emprendidas Autoevaluación de Gerencia General

El nivel de madurez de la Gerencia General durante el periodo 2014-2017 se encuentra en nivel avanzado, en las Autoevaluaciones realizadas no se definieron ítems en estado principiante, organizado e intermedio, todos fueron evaluados en estado Avanzado y Consolidado; por lo que el nivel alcanzado ha sido Avanzado. A continuación, se detalla el promedio alcanzado por año en las últimas cuatro Autoevaluaciones realizadas a la Gerencia General:

Cuadro 1

Promedio de Autoevaluaciones

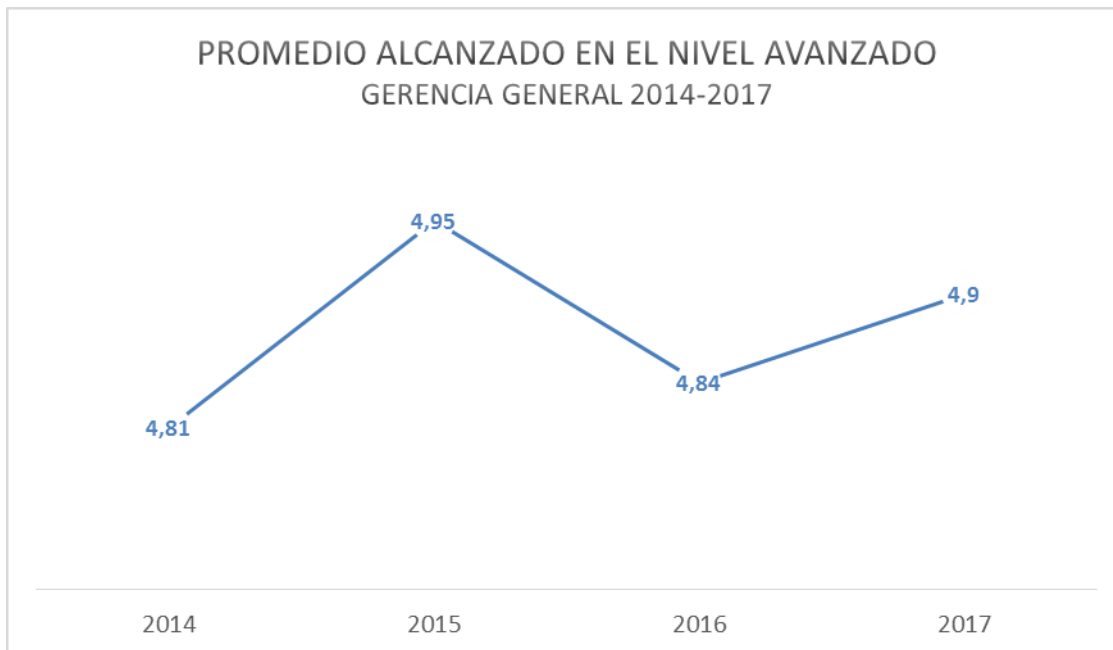
Año	Promedio alcanzado
2014	4,81
2015	4,95
2016	4,84
2017	4,9

Fuente: Gerencia General

Gráfico 1

Promedio Alcanzado en la Autoevaluación de Control Interno

2014-2017



Fuente: Gerencia General

El promedio obtenido corresponde al nivel de cumplimiento que ha tenido la Gerencia General con respecto al cumplimiento de lo indicado en cada ítem de Autoevaluación; en el siguiente cuadro se detallan la cantidad de ítems ubicados en estado avanzado y consolidado en el periodo 2014-2017:

Cuadro 2

Cantidad de Ítems según Niveles de Cumplimiento

Gerencia General 2014-2017

Año	Avanzado	Consolidado
2014	4	15
2015	2	21

2016	3	16
2017	1	19

Fuente: Gerencia General

Como se puede observar, la mayor cantidad de ítems evaluados durante los últimos cuatro años han alcanzado el nivel consolidado, lo cual demuestra la implementación de prácticas administrativas que atienden los componentes del Sistema de Autoevaluación, así como la ejecución de las acciones propuestas para el perfeccionamiento del Sistema.

Por lo anterior, de conformidad con el promedio de madurez alcanzado en la Autoevaluación 2016 y con el fin de fortalecer el Sistema de Autoevaluación en la Gerencia General, durante el año 2017 se realizaron las siguientes acciones de mejora:

Ítem A005: Establecimiento y fortalecimiento de los Factores formales de la ética en la Unidad:

1. Actualización de firmas del Manual de Prácticas Éticas, por parte de las personas funcionarias
2. Se realizó una actividad para relacionada con la misión, visión y valores institucionales

I009: Mecanismos y procedimientos manuales que permitan garantizar razonablemente la operación continúa y correcta de las actividades sustantivas:

1. Se definió un Plan de Contingencia del servicio de atención de la correspondencia en la Gerencia General

C002: Medición de la calidad del Servicio que brinda la Unidad:

Se realizó un informe de resultados con respecto a las recomendaciones recibidas en el buzón de sugerencias

I004: Gestión documental que asegure el adecuado control, almacenamiento y recuperación de la información:

1. Se definió la forma y el plazo para realizar el respaldo de la información de la carpeta compartida de la Gerencia General.

Con las acciones atendidas durante el año 2017, así como las prácticas realizadas, en la Autoevaluación 2017, la Gerencia General alcanzó un nivel de cumplimiento de 4.90, correspondiente a un nivel de madurez Avanzado.

4.2. Sistema Específico de Valoración de Riesgos

En relación al proceso de valoración de riesgos, cada unidad identifica los riesgos asociados a sus procesos de trabajo, los cuales podrían comprometer la consecución de sus objetivos operativos.

De acuerdo con la metodología empleada a nivel institucional, los riesgos se categorizan en tres niveles a saber: leve, medio y crítico; lo cual se determina como producto de la probabilidad de ocurrencia y su eventual impacto.

Para el periodo comprendido entre el 2015 y 2017 los niveles de riesgo a nivel institucional fueron los siguientes:

Cuadro N°3

Instituto Nacional de Aprendizaje: Niveles de riesgo institucional 2015-2017

Año	Leve	Medio	Crítico
2015	30%	40%	30%
2016	42%	41%	17%
2017	41%	35%	24%
2018	41%	37%	22%

Fuente: Asesoría de Control Interno, SICOI.

La distribución porcentual a lo largo de estos cuatro años ha sido muy homogénea, con porcentajes muy similares año tras año para los riesgos leves.

Se aprecia una disminución de los riesgos críticos. Este comportamiento se explica a razón de los planes de acción implementados por las unidades para mitigar sus riesgos hasta ubicarse en un nivel de seguridad razonable.

De acuerdo con la política institucional de riesgos, los eventos que se encuentren en nivel leve se asumen como inherentes a la gestión, mientras que, para aquellos en nivel medio y crítico, las unidades deberán formular y ejecutar medidas para administrarlos.

En el siguiente cuadro se enumeran la cantidad de acciones cumplidas por las unidades en función de sus riesgos operativos.

Cuadro N°4

Instituto Nacional de Aprendizaje: Cantidad absoluta de acciones según nivel de riesgo, 2015-2018

Años	Riesgos Medios	Riesgos Críticos
2015	136	43
2016	136	62
2017	139	94
2018	135	64
Total	546	263

Fuente: Asesoría de Control Interno, SICOI.

4.3. *Logros alcanzados en Control Interno*

4.3.1. *Inversión en obra pública*

Producto de la identificación de un riesgo en instalaciones físicas por parte de las Unidades Regionales, se estableció un mecanismo para agilizar el desarrollo de los proyectos de inversión, que implicó la aprobación Plurianual de los Proyectos de Inversión 2015-2020 (Diseño, Construcción y Mantenimiento) en las que se incluyen obras de importante envergadura, especialmente en aras de fortalecer la regionalización.

Adicionalmente, la Subgerencia Administrativa elaboró y presentó a la Junta Directiva un diagnóstico de las instalaciones del INA, acompañado de un plan de acción preventivo y correctivo para el mantenimiento de las mismas.

Siempre en materia de instalaciones físicas, se elaboró, aprobó e implementó el Reglamento de Construcción de Obras del Instituto Nacional de Aprendizaje.

4.3.2 *Gestión de compras*

Otra línea de acción importante en términos administrativos corresponde a la implementación de un Plan de Mejoras para la Planificación de Compras y Administración de Inventarios que conllevó la atención de las siguientes medidas:

1. Revisión de los precios de referencia y los periodos de actualización, además del establecimiento de un mecanismo para estandarizar el trámite en todos los Núcleos.
2. Incorporación de listas por programas y por docentes.
3. Inclusión en el registro de proveedores el giro comercial en el sistema.
4. Atención de la necesidad de recurso humano en los procesos de adquisiciones.
5. Mejorar la comunicación para la atención de solicitudes del SIREMA.
6. Revisión de topes de vales por faltante para la compra de materiales de servicios de capacitación.
7. Aumento de carteles por demanda tanto a nivel nacional como regional.

4.3.3. *Implementación del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) en el INA*

Debido a la reforma del artículo 40 y adición del 40 bis a la ley de Contratación Administrativa publicado en La Gaceta N°182 de 2016, se convierte en obligatorio el uso de un sistema unificado de compras por parte de todas las instituciones públicas del país, es por ello que la utilización del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) en el INA, resulta de gran importancia e interés institucional, por una parte como cumplimiento a lo dispuesto por ley y por otra como una medida adicional de control y seguimiento a los procesos de compras promovidos por la institución mediante una plataforma tecnológica robusta que abarque las medidas de seguridad y trazabilidad de los tramites a lo largo de su desarrollo.

El Sistema de Compras Públicas se viene implementando desde el año 2017 con la generación de trámites, logrando con éxito trámites tales como compras de computadoras y vehículos híbridos, el viernes 26 de enero de 2018 gracias a un esfuerzo institucional fue firmado entre el INA y RACSA el contrato para uso de la plataforma del sistema de compras públicas (SICOP) con la cual se da inicio formal por parte del INA en la generación de compras por medio del sistema supra citado.

4.3.4. Transparencia Institucional

En consecución con los esfuerzos institucionales para fomentar la calidad, oportunidad y confiabilidad de la información tanto a lo interno como hacia la ciudadanía, se conformó un equipo de trabajo multidisciplinario encargado de coordinar actividades relativas a promover la transparencia institucional.

Dentro de los principales alcances de este equipo se encuentra la publicación y acceso al sub-sitio de Transparencia Institucional en la página web del INA. Este subsitio se encuentra estructurado según las dimensiones e indicadores evaluados para el Índice de Transparencia en el Sector Público (ITSP).

Alineados a la política nacional de gobierno abierto, se procuró que la información proporcionada en este subsitio cumpliera con las disposiciones de internacionales de datos abiertos, muy específicamente, la disponibilidad de archivos digitales en formatos editables.

4.4. *Proyectos relevantes de Control Interno*

4.4.1. Desarrollo del módulo de recomendaciones de auditoría en el SICOI

Producto de la advertencia de la Auditoría Interna AI-01-2015 sobre la obligatoriedad de cumplir con lo dispuesto en las “Normas Generales de Auditoría para el Sector Público” respecto al seguimiento a las disposiciones y recomendaciones producto de los informes de auditoría; la Asesoría de Control Interno en conjunto con la Unidad de Servicios de Informática y Telemática desarrollaron una aplicación dentro del Sistema Institucional de Control Interno (SICOI) para este fin.

Este desarrollo coincidió con la promulgación de la Directriz N°58 del Ministerio de la Presidencia dirigida a las instituciones descentralizadas para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del sistema de control interno.

Dentro de los parámetros dictados para la atención de esta directriz, se encuentra el diseño de una matriz de cumplimiento de recomendaciones. Estructura que fue adoptada para el registro de información en el módulo del SICOI.

La aplicación entró en vigencia a partir del 07 de diciembre del 2016 según Directriz PE-2103-2016.

A través de la misma, se logra generar reportes en tiempo real con la información de las recomendaciones de auditoría, según las actualizaciones que cada unidad es responsable de realizar.

Estos reportes también son remitidos al Ministerio de la Presidencia para ser publicados en el sitio de Gobierno Abierto, con aras de una gestión pública más transparente.

4.4.2. Rediseño de la metodología de valoración de riesgos

El campo de la gestión de riesgos evoluciona de forma vertiginosa; si bien, la legislación nacional no se ha modificado desde su promulgación, la normativa técnica a nivel internacional ha sufrido constantes actualizaciones, incorporando herramientas y técnicas de alto valor agregado para la gestión del riesgo; por lo que la Asesoría de Control Interno ha formulado un plan de trabajo para el rediseño de la metodología actual, la cual se espera esté en etapa final para el año 2019.

4.5. *Requerimientos*

En función de la Gerencia General, el principal requerimiento para 2018 y 2019 consiste en el apoyo al rediseño de la metodología de riesgos. Especialmente en lo relativo al fortalecimiento de las competencias del personal de la asesoría para el uso de software para diseño de herramientas de análisis.

Actualización continua, respecto a las normas técnicas relacionadas con el control interno (COSO ERM 2017, ISO 31000:2018, entre otras).

4.6. *Recomendaciones*

Continuar con el seguimiento y atención a los acuerdos emitidos por la Junta Directiva en función del sistema de control interno; especialmente el AC-181-2017 (se adjunta copia), el cual conlleva una serie de acciones puntuales para el fortalecimiento general del sistema.

Así mismo, es importante señalar que el eje más débil, en cuanto a las Normas Técnica de Control Interno para el Sector Público, es el eje de Ambiente de Control, centralizado en el tema de ética y valores; por lo que es recomendable que la Administración continúe con el Proceso de Gestión Ética que se ha venido desarrollando por parte de la Comisión Institucional de Ética y Valores, y la Asesoría de Control Interno.

5. Logros alcanzados

5.1. Convenios

5.1.1. Convenios con Centros Colaboradores

- Asociación Educacional Popular María Auxiliadora
- Instituto para la Formación Integral San Agustín de Sarapiquí
- Clorox
- Colegio Técnico Profesional de la Fortuna
- Exportadora PMT
- COMAPAN
- Instituto Educativo de Formación Integral Montecarlo
- JG Ingenieros Asociados
- ASEPESA S.A.
- Grupo Agroindustrial Numar
- Molinos de Costa Rica
- Asociación Instituto Nacional de Estudios y Formación Social
- Florida Products S.A.
- JASEC
- Empresa de Servicios Públicos de Heredia
- DESINID
- Del Oro S.A.
- Kitty
- Comercializadora LALA Costa Rica S.A.
- Asociación Católica la Posada de Belén Madre Teresa de Calcuta
- Agencia para el Desarrollo Turrialba-Jiménez

5.1.2. Convenio Marco u otro

- Transvida

- Movimiento Solidarista Costarricense
- CISCO Systems INC
- Centro de Valor Agregado, Consejo Nacional de Producción
- Universidad Fidélitas
- Teocali
- Centro Técnico de Entrenamiento Global S.A.
- University College Technology S.A.
- ICE Electronics Internacional S.A.
- Municipalidad de Poás.

5.2. *Comisiones*

5.2.1. *Comisión de Hostigamiento Sexual*

Se crea con fundamento en el artículo 6 del “Reglamento para Prevenir, Investigar y Sancionar el Hostigamiento Sexual en el Instituto Nacional de Aprendizaje” como instancia coordinadora de todas las acciones institucionales dirigidas a prevenir, prohibir, investigar y sancionar el hostigamiento sexual en cualquiera de sus manifestaciones y ámbitos en la comunidad del Instituto Nacional de Aprendizaje.

De conformidad con su conformación establecida en el artículo 8 del mismo reglamento corresponde a la Gerencia General la Presidencia y a la Asesoría para la Igualdad y Equidad de Género, la Secretaría.

En el plazo comprendido en este informe se realizaron nueve sesiones de trabajo de la comisión en las que se analizaron diferentes aspectos propios de la materia, como la elaboración del Plan de Trabajo para el año 2018, solicitud de realización de un video explicativo de la temática para ser utilizado en la divulgación a personas funcionarias y personas estudiantes a la Asesoría de Comunicación, seguimiento de casos de hostigamiento sexual denunciados, distribución y realización de visitas a unidades regionales para la labor de información y divulgación de la temática, realización de charlas de inducción a personas estudiantes y funcionarias de primer ingreso, así como la atención de charlas en Centros de Formación según solicitudes específicas, creación en el Sistema de Control de Correspondencia de un consecutivo para la Comisión.

5.2.2. *Junta de Relaciones Laborales*

De conformidad con el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Junta de Relaciones Laborales del INA, en su artículo 5, la Gerencia General ha sido designada por la Presidencia Ejecutiva para representar a la Administración en dicho cuerpo colegiado. Durante este periodo y de

acuerdo a lo establecido en el artículo 9 de dicho reglamento, la Gerencia ha ostentado tanto el puesto de Presidencia como de Secretaría.

Se han realizado diez sesiones de la Junta en la que se han analizado, dos casos de eventual despido remitidos por la Asesoría Legal para la respectiva recomendación, así como 3 casos en los que la Junta ha intervenido como mediadora en la solución de los conflictos planteados ante ella por las personas funcionarias que se consideran afectadas, se realizó el plan de trabajo de la Junta para el año 2018, revisión de información para difundir de manera impresa o por correo electrónico sobre la Junta de Relaciones Laborales, revisión y análisis de un plan de comunicación, diferentes gestiones que han sido denominadas de carácter administrativo con la finalidad de contar con un espacio de reuniones así como para atender audiencias, igualmente se ha gestionado la recuperación de equipo propio de la Junta como computadora, grabadora de sesiones etc, y finalmente y más necesario aún la designación de una persona que funja como secretaria de manera permanente, así como charlas y talleres de seguimiento a situaciones presentadas con los compañeros choferes de transportes.

5.2.3. Comisión Gerencia de Informática

- Actividades realizadas y logros alcanzados:
- Informe de Planes y Proyectos finalizados del PETIC.
- Prórroga de vigencia del PETIC con los cambios solicitados.
- Presentación del listado sobre la entrega de los 122 multifuncionales gestionados por la GTIC el año anterior.
- La Unidad de Soporte a Servicios Tecnológicos (USST), realizó las gestiones pertinentes para inactivar en el SIREMA, todos los códigos de bienes y servicios de TIC que no estén contemplados en lo establecido por los lineamientos aprobados.
- Se debe realizar una revisión de los códigos de compra para recursos de TIC que están siendo utilizados dentro de las listas para acciones de formación con el fin de considerarlos en los lineamientos de TIC en el 2018 para formulación presupuestaria del 2019.
- Se autoriza un único código de compra para proyectores multimedia, este sería el ultra portátil, cualquier otro iría por aval.
- Aprobación del documento denominado: Guía de Clasificación de la Información, expuesto por la Lic. Evelyn Ríos Córdoba en la sesión extraordinaria del día 23 de octubre 2017.
- Implementar el SICOVE dado su estado de avance, y desarrollar e implementar según el siguiente orden, los demás Sistemas: SICO, SIBI, SIF, SICOI, SDE, SIREMA Y SIRH.
- Aprobación del documento de Lineamientos Presupuestarios en materia de TIC para los años 2018 y 2019.

5.2.4. Comisión de Control Interno

El 03 de marzo del 2014, en sesión N °4616, mediante acuerdo JD-59-2014, la Junta Directiva acordó la conformación de esta Comisión, la cual, entre otros propósitos, pretende ser un enlace entre las unidades y la Administración Superior, así como servir de medio para analizar la pertinencia de incorporar las propuestas de mejora que tienen repercusión a nivel institucional.

En este sentido, la comisión se ha encargado de analizar las acciones de transferencia, las cuales se formulan en el caso de que una unidad identifique un riesgo que pueda afectar sus objetivos, pero considere que las acciones necesarias para mitigarlo están bajo la competencia de otra instancia, por lo que le transfiere, la responsabilidad por el cumplimiento de la acción en cuestión.

En el siguiente cuadro, se muestra un resumen de las acciones formuladas desde el 2014 al 2017, según su estado de cumplimiento. Se excluye de este recuento las acciones formuladas en el año 2018 en vista de que, de momento no han sido revisadas y aprobadas por la Comisión.

Cuadro 5

ESTADO DE LAS ACCIONES DE TRANSFERENCIA

Año	Pendientes	En proceso	Cumplidas
2014	1	2	13
2015	0	1	3
2016	1	2	7
2017	7	1	0
Total	9	6	23

El seguimiento a estas acciones está a cargo de la Asesoría de Control Interno y se realiza de formar regular según lo establecido en el procedimiento P ACI 02.

5.2.5. Comisión Institucional de Ética y Valores

Diseño y elaboración del Diagnóstico de Oportunidad Ética 2016-2017

Una vez establecida la Comisión Institucional de Ética y Valores en el 2015, inició el diseño y elaboración del Diagnóstico de Oportunidad Ética 2016, el cual comprendió dos fases: un diagnóstico casuístico y un diagnóstico de opinión y percepción del personal, donde se logra visualizar algunas situaciones de mejora de las problemáticas institucionales relacionadas con la ética y los valores, además, este documento es un insumo importante para la construcción del nuevo Manual de Ética y Conducta del INA y la Política de Ética Institucional y su Plan de Acción.

Los principales hallazgos del Diagnóstico de Oportunidad 2016 fueron presentados al personal de la Institución en el año 2017, durante los talleres convocados para construir y validar los valores.

Elaboración del Manual de Ética y Conducta del INA

Durante el año 2017, la Comisión Institucional de Ética y Valores realizó la elaboración del nuevo Manual de Ética y Conducta del INA, el cual incorporó los valores identificados por el funcionariado del INA en el Diagnóstico de Oportunidad Ética 2016. Así como los acordados durante los cinco talleres realizados para su construcción, en el año 2017, donde participaron 182 personas funcionarias, provenientes de 55 dependencias de la Institución. El Manual de Ética y Conducta del INA es un instrumento inspirador que orienta la conducta del personal hacia un servicio de excelencia, a propiciar la convivencia pacífica y armoniosa, bajo un marco de valores compartidos y aceptados. Además, desempeña un papel educativo y es necesariamente preventivo y base para la aplicación de otros instrumentos de gestión.

Actualmente, se tiene elaborada la propuesta del manual la cual será elevada a la Junta Directiva para su eventual aprobación, en este año.

Campaña de divulgación de valores

Una de las acciones realizadas en el tema de divulgación, fue el lanzamiento de una campaña basada en los valores institucionales y dirigidos a toda la Institución. Esta se realizó en el mes de octubre y consistió en el envío de cápsulas informativas a todo el personal semanalmente, mediante el uso del correo electrónico.

Adicionalmente, se impartieron cinco charlas en el proceso de inducción al personal nuevo del INA sobre el tema de la ética y valores, de forma coordinada con la Unidad de Recursos Humanos.

De igual modo, en respuesta a las solicitudes de varias dependencias de la Institución y con la finalidad de reforzar los valores institucionales que se encuentran establecidos en el actual Manual de Prácticas Éticas, se impartieron diez charlas de sensibilización a las siguientes unidades: Unidad de Servicio al Usuario, Núcleo de Salud, Cultura y Artesanías, Núcleo Metalmecánica, Núcleo de Mecánica de Vehículos, Proceso de Servicios Generales, Centro de Formación de Guácimo, Centro de Formación Polivalente de Limón y al Centro de Formación Profesional de Talamanca.

Celebración de la semana de los valores

En el marco del cumplimiento del Decreto Ejecutivo N° 28170- J-MEP del 1° de octubre de 1999, el cual establece la celebración del Día Nacional de los Valores, la CIEV incentivó a la comunidad INA a conmemorar este día durante el 2017, realizando diferentes actividades relacionadas de reflexión y vivencia de los valores institucionales en las dependencias de la Institución. La actividad tuvo por objetivo compartir conceptos, mensajes y reflexiones sobre la puesta en práctica de los valores institucionales, los cuales representan una guía del comportamiento que se espera del personal de la Institución.

Representación del INA en la Comisión Nacional de Rescate de Valores

Durante el año 2017 se retomó la asistencia a las sesiones mensuales de la Comisión Nacional de Rescate de Valores (CNRV), situación que ha permitido recibir formación continua en temas de interés, así como la realimentación de las personas que conforman la Comisión.

Adicionalmente, el INA fue la institución anfitriona de la sesión mensual de las Comisiones y Unidades Técnicas convocada por la Comisión Nacional de Rescate de Valores durante el mes de mayo de 2017. La coordinación y logística de la actividad estuvo a cargo de la Comisión Institucional de Ética y Valores.

Establecimiento de la Secretaría Técnica de Ética y Valores del INA

La Gerencia General mediante oficio GG-1336-2017 comunicó a toda la Institución el establecimiento de la Secretaría Técnica de Ética y Valores del INA, como encargada de la ejecución de acciones para la implantación, consolidación, seguimiento y mejoramiento del Proceso de Gestión Ética, de manera sistemática y continua, bajo el liderazgo y la responsabilidad de la persona jerarca, los titulares subordinados y la participación de toda la administración activa. Esta Secretaría será parte de la estructura funcional de la Asesoría de Control Interno.

Inclusión de un objetivo operativo institucional para la Gestión Ética

Mediante oficio GG-491-2018 la Gerencia General comunicó formalmente a la Unidad de Planificación y Evaluación la inclusión del objetivo operativo institucional para la Gestión Ética en el POIA de la Asesoría de Control Interno, así mismo para que esta dependencia cuente con el presupuesto correspondiente para el desarrollo de las actividades del plan de trabajo anual de la Comisión.

Aprobación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión Institucional de Ética y Valores del INA

La Junta Directiva mediante acuerdo N° 470-2017-JD aprobó el Reglamento de Funcionamiento de la Comisión Institucional de Ética y Valores del INA, publicado en la Gaceta N° 18 del 31 de enero de 2018.

Requerimientos

El principal requerimiento de la Comisión es contar con el apoyo necesario de la Administración Superior para el desarrollo del plan de trabajo anual de la Comisión Institucional de Ética y Valores aprobado por la Presidencia Ejecutiva, cuyo fin es fortalecer el Proceso de Gestión Ética en el INA. Actualización continua respecto a la normativa, leyes, lineamientos y temas relacionados con el Proceso de Gestión Ética.

Recomendaciones

Construir una Política de Ética y su plan de acción que involucren de forma directa a todas las dependencias de la Institución y posibiliten medir el avance sobre el Proceso de Gestión Ética, mediante un sistema de indicadores, con responsables de las acciones, y con un plazo determinado.

6.2.6. Comisión de Bienes Institucionales

Durante el año 2017 se realizaron 7 sesiones en las cuales se tomaron 121 acuerdos, además, la Comisión ha realizado las siguientes actividades:

- Aprobación de resultados de tomas físicas de almacenes regionales.
- Aprobación de las justificaciones de las aplicaciones de los ajustes de las tomas físicas en Unidades Regionales.
- Aprobación de faltantes de inventarios en 2017 de la Sede Central.
- Aprobación de resultados de las pruebas selectivas de los Almacenes Regionales.
- Aprobación de Solicitudes de Exclusión de la Sede Central y Núcleo.
- Aprobación de cobros y reposiciones de bienes, producto de robos, hurtos y faltantes de inventarios.
- Casos resueltos que no pueden responder las Comisiones Regionales de Bienes.

6.2.7. Comisión de Licitaciones

Durante el año 2017 se realizaron 37 sesiones en las cuales se tomaron 120 acuerdos; además, la Comisión se realizaron las siguientes actividades:

- Aprobación de carteles de Licitaciones Abreviadas, Públicas y de Compras Directas que pertenecen al Mega Cartel de Construcción.
- Adjudicaciones de trámites de Licitaciones Abreviadas y Públicas que por cuantía es competencia de la Comisión.
- Elaboración de un informe de recomendación para que la Junta Directiva del INA apruebe las adjudicaciones que por cuantía le corresponde aprobar.
- Permisos a la Contraloría General de la República para solicitudes de contrataciones por urgencias, como son los casos de las Sodas, Seguridad y Limpieza.
- Aprobación de donaciones realizadas por el INA, así como recibido de donaciones de empresas para el INA, como recurso didáctico.
- Aprobación de carteles que iniciaron por medio de la Plataforma SICOP (Computadoras y Vehículos Automotores), así como la adjudicación de ambos.
- Resoluciones de recursos de objeción y revocatoria en algunos trámites institucionales.
- Aprobación de solicitudes de mejoras tecnológicos, así como ampliaciones al plazo de entrega a las empresas que han quedado como adjudicatarias de la institución en algunas compras.

5.3. *Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001*

El Instituto Nacional de Aprendizaje, INA desde el año 1996 decidió implementar un Sistema de Gestión de la Calidad. Para lograr esta meta se realizaron diferentes actividades de diagnóstico, capacitación desarrollo e implementación de documentos requeridos por la Norma ISO 9002. En 1998 se logró la primera certificación.

En el 2006 se logró la certificación internacional ISO 9001 para el INA en todo el país incluyendo los 54 Centros de Formación y Sedes Regionales. Para esto se contó con el trabajo y dedicación del Consejo de Calidad, de todo el personal de INA y de la Agencia Sueca de Cooperación Internacional ASDI.

A la fecha para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad del INA se ha realizado las siguientes acciones de Revisión por la dirección:

- Establecimiento, revisión y divulgación de la política de calidad y los objetivos de calidad
- Mejoramiento de los principales macroprocesos que rigen el accionar de la institución.
- Se han elaborado y mejorado los procedimientos que requiere la Norma ISO 9001:2015.
- Se han elaborado y mejorado los documentos requeridos por los diferentes procesos del INA
- Se realizó la actualización de los requisitos y la transición a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015
- Se han implementado y realizado las mejoras de los diferentes procesos
- Se ha capacitado continuamente al personal en el tema de Gestión de la Calidad
- Se han capacitado auditores internos de calidad, ambiental y laboratorios de ensayo
- Se han realizado revisiones periódicas del SGC por parte del Consejo de Calidad (2 por año)
- Se han desarrollado sistemas informáticos que permiten el manejo electrónico de la documentación tanto por la INTRANET como por el Sistema de Información de Gestión de Calidad "SICA".
- Se ha incluido a todo el personal del INA en el proceso de mejora continua de las actividades que cada uno realiza.
- Se han realizado auditorías internas y externas de calidad durante estos años para mejorar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad del INA ha sido auditado por INTECO, organismo de trazabilidad mundial independiente quien verificó el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001 y los establecidos por el INA. Otorgando la renovación de la Certificación Internacional bajo la Norma ISO 9001:2015.

Los principales beneficios obtenidos a la fecha son:

- Obtención de la certificación Internacional del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001.
- Acreditación de pruebas de ensayo de Laboratorio de Polimeros y del Laboratorio de Materiales
- Alineación del Sistema de gestión de Calidad a la estrategia de la Institución.
- La normalización de sus procesos institucionales.

- Utilización del enfoque por procesos para la gestión institucional.
- La revisión semestral de los procesos institucionales.
- Realización de revisiones de las actividades que se realizan para verificar cualquier duplicidad u omisión en ellas.
- Facilitar la inducción del personal nuevo
- Minimización de la discrecionalidad en la realización de las labores del personal mejorando el uso del tiempo.
- Visualización de la institución como un sistema y no como un conjunto de unidades realizando tareas aisladas,
- Se cuenta con un control electrónico de documentos y de oportunidades de mejora que facilita su utilización y evita el uso excesivo de papel, que puede ser consultado en cualquier lugar del país en que se tenga conexión por red.
- Ha permitido abrir muchas puertas en diferentes aspectos de reconocimiento técnico y laboral a las personas graduadas del INA.

Todo lo anterior es posible gracias al esfuerzo y compromiso del personal del INA quienes con su aporte contribuyen al mejoramiento de las condiciones de vida y al desarrollo económico y social del país.

5.3.1. Diseño del Sistema de trabajo

El INA diseña e innova sus procesos y sistema de trabajo con base en el Plan Estratégico Institucional, el Plan Nacional de Desarrollo, los estudios de determinación de las necesidades en formación profesional del mercado laboral, así como las establecidas por la alta dirección.

Su sistema de trabajo se basa en el Sistema de Gestión de la Calidad certificado internacionalmente con la Norma ISO 9001:2015 para sus procesos en todo el país. El modelo de procesos está compuesto por siete procesos cada uno de ellos cuenta con una ficha de proceso que describe el objetivo, metas, indicadores, proveedores externos, clientela, así como los documentos utilizados, entre otros.

Los cambios o innovaciones que se requieran en el sistema de trabajo de la Institución se realiza mediante el SICA: *Sistema de Información de Gestión de Calidad*, como parte de las Revisiones trimestrales del Sistema de Gestión de la Calidad que realiza el Consejo de Calidad de acuerdo con el procedimiento P CC 01 "Revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad o como aportes del personal.

Adicionalmente, tomando en cuenta su capacidad instalada, la demanda del sector productivo en formación y capacitación profesional y con el objetivo de ampliar su cobertura con base en la

demanda realiza mediante el procedimiento P UCI PCSC 01 "Ejecución de Contratos de Servicios de Capacitación y Formación Profesional con Entes Públicos y Privados" la contratación de servicios de capacitación ejerciendo una estricta supervisión según el FR UCI PCSC 01 "Supervisión de los Servicios de Capacitación Contratados"

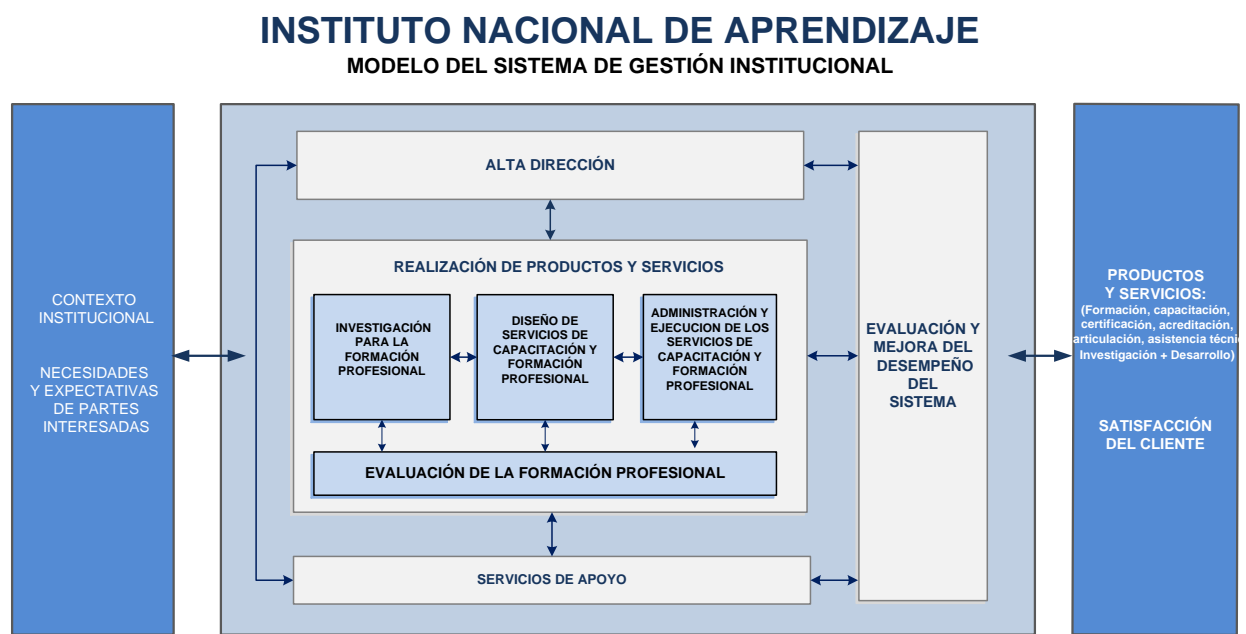
El sistema de trabajo y los procesos de trabajo clave del INA se relacionan y capitalizan sus competencias esenciales mediante la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos interactúan entre sí constantemente (Como se muestra en el gráfico de B.1 siguiente). La interacción de los procesos se realiza mediante los canales de comunicación interna establecidos.

5.3.2. Proceso de trabajo clave

Los procesos de trabajo claves del INA, aprobados por la Junta Directiva mediante acuerdo No. 117-2007-JD, están definidos en el siguiente modelo:

Imagen 1

Modelo del Sistema de Gestión de Calidad Institucional



El Sistema de gestión de la Calidad Institucional detalla cada proceso del Modelo antes citado:

- Proceso de Alta dirección: El responsable del proceso de Alta Dirección es la Presidencia Ejecutiva, quien ha establecido, mantenido y promovido una política de calidad la cual ha servido de marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad coherentes, medibles y con un compromiso de mejora continua, con esto se pretende favorecer la calidad de los servicios de formación y capacitación, eficacia operativa así como el desempeño financiero, mejorando la satisfacción y confianza en las personas usuarias de los servicios del INA. La alta dirección se asegura que los procesos y subprocesos cuenten con la disponibilidad de los recursos necesarios para su eficaz funcionamiento. Además, realiza revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Donde se decide sobre las acciones a tomar en

relación con la política de calidad, los objetivos de la calidad y las acciones de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Procesos de Servicios de Apoyo:** La Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo y la Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación. Este proceso se encarga de brindar el apoyo en cuanto a la disponibilidad de los recursos financieros, informáticos, al trámite de suministro de bienes y servicios en forma oportuna y eficaz a los diferentes procesos del SGC. Adicionalmente, gestiona la contratación de los recursos humanos idóneos en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Este proceso gestiona la infraestructura y el ambiente de trabajo con condiciones idóneas para ofrecer los servicios de capacitación y formación profesional. También, comprende servicios de apoyo como servicios generales, de mantenimiento y limpieza, entre otros.
- **Proceso de Investigación para la formación profesional:** La responsable del proceso de Identificación de necesidades en Formación Profesional es la Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos (GFST). Los Núcleos de Formación y Servicios Tecnológicos realizan determinación de necesidades del sector que representan y la Unidad de Planificación y Evaluación realiza estudios de determinación de necesidades de las personas usuarias en todo el territorio nacional.
- **Proceso de Diseño de los servicios de capacitación y formación profesional:** La responsable del Proceso de Diseño de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional es la GFST. Este proceso establece la secuencia de actividades y responsabilidades para normalizar el diseño curricular del INA, organizar en forma coherente los productos del diseño curricular según los requerimientos del entorno productivo, facilitar la orientación de una oferta curricular hacia la adquisición de competencia laborales, aumentar la velocidad de respuesta a las demandas y necesidades de formación y capacitación profesional del entorno laboral.
- **Procesos de Administración y Ejecución de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional:** La responsable de Proceso de Administración y Ejecución de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional es la Gestión Regional. Establece las actividades y responsabilidades para la administración y ejecución de los servicios de capacitación y formación profesional el cual comprende la determinación de necesidades de los servicios, la promoción, selección de la población meta, la administración y ejecución de los servicios, el registro y certificación y la evaluación de los servicios.
- **Proceso de Evaluación de la formación profesional:** La Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos es la dependencia responsable del Proceso de Evaluación de la Formación Profesional. En este proceso se establecen las pautas generales que deben seguirse para realizar la evaluación curricular en el INA, contempla la idoneidad para el ejercicio de la docencia en Formación Profesional y el desempeño en la ejecución de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional SCFP, que implica tanto el dominio técnico como el pedagógico.

- Proceso de Evaluación y Mejora del desempeño del sistema: La responsable de este Proceso es la Asesoría de la Calidad. El objetivo de este proceso es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de las personas usuarias de los servicios que ofrece el INA y de otras partes interesadas.

La mejora es una actividad continua en el INA en donde participa todo el personal de la institución. Se realiza un análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas de mejora en todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Se plantean e implementan mejoras y soluciones a los problemas encontrados; éstos se miden, verifican, analizan y evalúan los resultados de las soluciones planteadas, se realizan los cambios en los documentos que requieran.

Las mejoras pueden provenir de cualquier fuente de información principalmente proveniente de las personas usuarias y partes interesadas, resultados de auditorías de calidad y revisiones del sistema de gestión de la calidad.

5.3.3. Diseño de los procesos de trabajo

El INA diseña, gestiona y mejora sus procesos de trabajo claves de manera que estos respondan a las necesidades y requerimientos en formación profesional que requiere el mercado laboral, la nueva tecnología requerida y que se determine mediante los diferentes estudios que se realizan en la Unidad de Planificación y Evaluación y las diferentes fuentes de información que la alimentan, las directrices gubernamentales y reguladoras.

El INA cuenta con procedimientos para realizar la vigilancia estratégica y el monitoreo del entorno que se incluye en la actualización de los servicios de capacitación. Con sus procedimientos de trabajo identifica fácilmente mejoras en los procesos de trabajo claves y retiene el conocimiento organizacional. Estos son sistemáticamente revisados de acuerdo con el procedimiento **P CC 01** “Revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad”. La flexibilidad en el diseño de los procesos se logra, al incorporar las señales del mercado y nuevas tecnologías.

De acuerdo con las últimas políticas institucionales un componente que se ha sido incluido como eje transversal en los sistemas de trabajo clave es el tema ambiental, se ha realizado el cual ha sido desarrolladas campañas de comunicación.

En las fichas de proceso de cada uno de ellos, se miden factores de eficacia y eficiencia.

5.3.4. Gestión de los procesos de trabajo

Con el objetivo de realizar mediciones de los procesos y evaluar el nivel de desempeño se establecen anualmente los objetivos, metas e indicadores de cada proceso y se realizan seguimientos trimestrales por parte de la Presidencia y Gerencia, así como de las personas responsables de los procesos. Esto para garantizar que cumplan con los requisitos de diseño y con los requisitos clave de los procesos. La revisión mensual, trimestral, semestral y anual de los indicadores de desempeño de los procesos y de los objetivos de calidad son utilizados para el control y la mejora de los procesos de trabajo.

Periódicamente cada año se establecen para cada proceso los objetivos, metas e indicadores de los resultados.

De acuerdo con lo establecido en los procedimientos y las instrucciones de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad, el INA realiza sistemáticamente inspecciones, seguimientos, asesoramiento técnico metodológico, auditorías internas y externas de calidad que le permiten tomar las acciones correspondientes para prevenir y mejorar y controlar los costos sus procesos de trabajo.

5.3.5. Mejora de los procesos de trabajo

Con el objetivo de mejorar el desempeño, reducir la variabilidad, mejorar los servicios y mantener los procesos actualizados de cara a las necesidades y tendencias del entorno social y laboral del país periódicamente se realizan estudios de impacto y de evaluación, se incluyen aquellos en los cuales se analizan variables identificadas con los efectos que se derivan de los servicios ofrecidos por el instituto. El resultado de estas evaluaciones se incluye en la medición, análisis y mejora del desempeño del INA. Sistemáticamente se realizan estudios en los cuales se mide una sola variable, tales como: inserción laboral, satisfacción de empresarios. También están aquellos que incluyen más de una variable, y se denominan estudios de impacto.

Esta información se expone y discute en las revisiones que realiza el Consejo de Calidad semestralmente con las personas responsables de los procesos para que estas incorporen los cambios e innovación en sus procesos de trabajo siguiendo los procedimientos establecidos y sean comunicadas al personal y niveles correspondientes.

5.3.6. Sistema de Gestión de Calidad, Ambiental y Laboratorios de Ensayo

El INA implementó un Sistema de Gestión Ambiental basado en la Norma ISO 14001:2015 y logró la certificación internacional de dicho sistema. Se adjuntan los certificados obtenidos por el INA para todos sus procesos en todo el país.

El INA implementa el Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) para el cumplimiento del Decreto Ejecutivo N° 36499-S-MINAET, en concordancia con la Ley para la Gestión Integral de Residuos (GIR) N° 8839 del 2010, fundamentado en los principios de un Sistema de Gestión Ambiental, cuyo principal objetivo es prevenir, reducir o controlar los impactos ambientales para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas.

En coherencia con la política ambiental del INA, los resultados previstos incluyen:

- la mejora del desempeño ambiental;
- el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos;
- el logro de los objetivos ambientales.

5.4. Salud Ocupacional

A finales del año 2013 la Gerencia General emite oficio dirigido a las personas Directoras Regionales para que se conformaran las Comisiones de Salud Ocupacional, según el Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional, se registraron ante el Consejo de Salud Ocupacional e inicios del año 2014. Este mismo año las mismas reciben inducción por parte

de mi persona y a su vez se les entrega el plan de trabajo 2014 para desarrollar sus funciones según reglamento.

Año con año se les entrega el plan de trabajo a las personas Directoras Regionales para cada Comisión de sus centros adscritos y en el mes de diciembre, estas Comisiones redactan un informe que va dirigido al Consejo de Salud Ocupacional, cumpliendo así lo solicitado por reglamento.

Desde al año 2014 se conformaron las brigadas de preparativos y atención ante emergencias que obedecen a lo indicado en la Ley 8488 Ley Nacional de Emergencias, mismas se han venido capacitando en temas de Organización de Brigadas y Primeros Auxilios. Para el año 2018 está planificado capacitación en Comando de Incidentes y RCP.

En el año 2016 se brindó capacitación a todas las Comisiones de Salud Ocupacional Institucional sobre Salud Ocupacional Básica, modalidad virtual, ejecutado por el señor Harvey Álvarez y mi persona.

En el año 2016 se impartió capacitación de Salud Ocupacional modalidad presencial a integrantes de las Comisiones.

En el año 2017 se renovaron las Comisiones de Salud Ocupacional, ya que las mismas pierden vigencia cada tres años. En todas las Unidades Regionales y edificios ubicados en Sede Central cuentan con una Comisión de Salud Ocupacional y brigada de atención ante emergencias.

5.4.1 Logros alcanzados

- Implementación de simulacros de cualquier tipo de emergencia al menos una vez al año, por parte de las brigadas de emergencias institucionales.
- A nivel nacional el Instituto Nacional de Seguros realizó una actividad denominada Desafío de Brigadas, en esta actividad participan brigadas de varias empresas privadas e instituciones pública, nuestra institución la representa la brigada de emergencias de la Unidad Regional Chorotega, en la modalidad de no industrial, optando por excelentes puestos durante dos años consecutivos.
- Durante cuatro años se ha venido promoviendo proyectos orientados al crecimiento de la cultura institucional de los temas de salud ocupacional y emergencias ante desastres, para esto se han repartido y colocado en los lugares de trabajo 8 distintos diseños de mensajes, a su vez se ha logrado difundir temas de salud ocupacional y emergencias por medio de cápsulas informativas.
- Continuar con el proyecto de señalización en salud ocupacional y emergencias de la Unidad Regional Brunca y sus Centros adscritos, Unidad Regional Huetar Caribe, Ciudad Tecnológica y otras dependencias.
- Innovar en la señalización vertical y horizontal vehicular, ejecutándose en la Ciudad Tecnológica de Alajuela el plan piloto, con resultados muy favorables para la prevención de accidentes de tránsito y laborales.
- Contratar el mantenimiento de extintores de conformidad con lo indicado por la legislación, por 5 años, por demanda y prorrogable, logrando reducir los costos.

- Suministrar parte del equipamiento para las personas brigadista en sede central, en una primera fase.
- Determinación de necesidades de capacitación anual para integrantes comisión salud ocupacional y brigadas.
- Cada centro de trabajo cuenta con los planes y programas de salud ocupacional, necesarios para otorgar por los permisos sanitarios disfuncionamiento.

5.4.2. *Proyectos*

- Elaboración del Plan Institucional de Gestión de Riesgos.
- Contar con un espacio en el Modelo del Sistema de Gestión Institucional
- Coordinación, logística en salud ocupacional y emergencias para llevar a cabo las Olimpiadas.
- Proyecto de señalización en salud ocupacional y emergencias en sede central.

5.4.3. *Requerimientos*

- La Oficina de Salud Ocupacional requiere contar con 10 personas profesionales para atender la gran demanda de solicitudes y/o acompañamientos técnicos en miras que las dependencias cumplan con la legislación relacionada en sus centros de trabajo.
- La Oficina de Salud Ocupacional debe contar con un profesional en Psicología, que pueda atender desde el abordaje de la salud mental y psico-emocional (primeros auxilios psicológicos) en las etapas del antes de una emergencia y en la etapa de recuperación de la emergencia, para atender la población estudiantil y trabajadora INA.
- Contar al menos con un profesional hacer evaluación estructural y que se describa en los Planes de Preparativos y Respuesta ante emergencias de cada Centro, esto en obras desde uno hasta varios niveles, con el objetivo de brindar a continuidad del negocio. Así en la etapa de reconstrucción se valore la infraestructura.

5.4.4. *Recomendaciones*

- Revisar y elevar a las altas autoridades a corto plazo la Política en Salud, Seguridad Laboral y Gestión del Riesgo a Desastres.
- Diseñar a corto plazo una red de hidrantes y de sistemas fijos para sede central, cumpliendo así con la legislación nacional vigente.

6. Proyectos relevantes

6.1. Infraestructura

Durante el periodo comprendido entre los años 2014 – 2018 se ejecutaron una serie de proyectos de inversión y mantenimiento los cuales se detallan a continuación.

Imagen 2: Proyectos Ejecutados, Periodo 2014

EJECUTADOS 2014			
	PROYECTO	CUENTA	MONTO CONTRATO
1	Instalacion De Muebles Modulares En El Proceso Arquitectura Y Mantenimiento Del Ina	Mantenimiento	₡ 2.961.321,00
2	Amobamiento Centro de Formacion de Upala	Mantenimiento	₡ 23.796.823,00
3	Servicio de demolición total Edificio que ocupaba la soda del Centro Polivalente de Naranjo	Mantenimiento	₡ 7.026.000,00
4	DISEÑO contratación de puente en riachuelo de la Ciudad Tecnológica Mario Echandi	Inversion	₡ 10.053.106,48
5	Parada De Buses Ciudad Tecnologica Mario Echandi	INVERSION	₡ 8.447.922,00
6	Centro de Formacion de Upala	Inversion	₡ 2.537.088.590,90
7	Pintura edificios de Archivo e informática	Mantenimiento	₡ 12.760.000,00
8	Cambio de puertas y ventanas CFP Ciudad Quesada	Mantenimiento	₡ 16.500.000,00
9	Pintura CFP Ciudad Quesada	Mantenimiento	₡ 22.035.250,00
10	Pintura CFP Alajuela	Mantenimiento	₡ 21.053.750,00
11	Pintura CENATE	Mantenimiento	₡ 8.290.000,00
12	Pintura CRP Puntarenas	Mantenimiento	₡ 15.855.510,00
TOTAL			₡ 2.685.868.273,38

Imagen 3: Proyectos Ejecutados, Periodo 2015


EJECUTADOS 2015			
	PROYECTO	CUENTA	MONTO CONTRATO
1	Diseño para Construcción y Remodelación de la Sede Regional Huetar Caribe del INA den Limón	Inversion	₡ 167.701.714,38
2	DISEÑO para la Construcción del Centro de Formación Profesional de San Ramón	Inversion	₡ 292.788.626,70
3	Servicio de remodelación y adecuación de servicios sanitarios con inodoros y grifería amigable con el ambiente en CENATUR	Mantenimiento	₡ 75.452.000,00
4	Remodelación de baterías de baños y pintura CENATE línea #1 baños	Mantenimiento	₡ 5.710.000,00
5	Remodelación de baterías de baños y pintura CENATE línea #2 pintura	Mantenimiento	₡ 12.825.000,00
6	Pintura Núcleo Náutico Pesquero	Mantenimiento	₡ 48.374.400,00
TOTAL			₡ 602.851.741,08

Imagen 4: Proyectos Ejecutados, Periodo 2016

EJECUTADOS 2016			
	PROYECTO	CUENTA	MONTO CONTRATO
1	Servicio de eliminación de alfombrado y sustitución por piso porcelanato y nuevo alfombrado para el centro nacional especializado en turismo.	Mantenimiento	₡ 21.346.097,46
2	Servicio de mantenimiento de cubierta del rancho del centro nacional especializado granja modelo	INVERSION	₡ 22.585.590,00
3	Cambio de cubierta de techo, hojalatería, aleros y precintas del edificio de la dirección regional Brunca en Pérez Zeledón	Mantenimiento	₡ 19.088.842,55
4	Cambio de cubierta estructura de techo instalación eléctrica y otras mejoras al centro infantil del INA CIINA Sede Central	INVERSION	₡ 29.678.598,11
5	Servicio de Mantenimiento de cubierta del Centro de Formación de Desamparados	Mantenimiento	₡ 33.500.000,00
6	Servicio de sustitución de acera y trabajos de pintura en el Centro de Formación de Desamparados	Mantenimiento	₡ 15.275.000,00
7	Pintura CTME	Mantenimiento	₡ 54.735.000,00
8	Mantenimiento de edificios y Mejoras CFP Ciudad Quesada	Mantenimiento	₡ 8.290.000,00
9	Remodelación de Correspondencia	Mantenimiento	₡ 23.378.325,29
10	Pintura CPESS Los Santos	Mantenimiento	₡ 17.840.075,00
11	Mantenimiento Eléctrico La Chinchilla	Mantenimiento	₡ 3.200.000,00
12	Sistema de Muebles Modulares Articulación	Mantenimiento	₡ 27.500.000,00
13	Mantenimiento y trabajos VARIOS Industria textil	Mantenimiento	₡ 45.329.000,00
14	Remodelación De Proceso De Tesorería	Mantenimiento	₡ 48.656.032,47
15	Mantenimiento Baterías Sanitarias Paseo Colón	Mantenimiento	₡ 48.000.000,00
16	Remodelación Asesoría Legal	Mantenimiento	₡ 82.791.943,00
17	Mantenimiento y sustitución del sistema bombeo agua potable edificio CENECOS	Mantenimiento	₡ 16.000.000,00
TOTAL			₡ 517.194.503,88

Imagen 5: Proyectos Ejecutados, Periodo 2017


EJECUTADOS 2017			
	PROYECTO	CUENTA	MONTO CONTRATO
1	Remodelación Junta Directiva	Mantenimiento	€ 160.178.675,30
2	Cambio de piso, cielo raso y cubierta, Instalación de tapia prefabricada y sustitución de Cerca de malla, Mejoras a sistema eléctrico existente e instalación del Sistema Hidroneumático del C.F.P. Santa Cruz	INVERSION	€ 156.552.572,19
3	Construcción de casetas de seguridad, techo en rampa de acceso a soda administrativa, ampliación de acceso principal al proceso de financiero y apertura de puerta de emergencia en el auditorio Danilo Jimenez Veiga, en la Sede Central Del INA, La Uruca	INVERSION	€ 97.169.638,52
4	Obras de mantenimiento, reparación y remodelación de la soda institucional del centro de regional polivalente san isidro, de Pérez Zeledón.	INVERSION	€ 90.352.637,00
5	Construcción Centro De Formación y Dirección Regional del Ina Cartago	INVERSION	€ 4.655.220.886,02
6	Adquisición de muebles para las nuevas instalaciones de la unidad Regional de Cartago, además la desinstalación e instalación de muebles ya existente	Mantenimiento	€ 148.679.647,77
7	Compra de muebles modulares para la Contraloría de Servicios	Mantenimiento	€ 12.516.516,57
8	Construcción de galpón y obras exteriores Centro Nacional Especializado De Agricultura Bajo Riego	INVERSION	€ 200.251.387,97
9	Pintura Mora / CENECOS / Textil	Mantenimiento	€ 95.664.750,00
10	Pintura La Soga	Mantenimiento	€ 29.750.000,00
11	Pintura Loyola-Turrialba	Mantenimiento	€ 49.500.000,00
12	Pintura CFP Alajuela	Mantenimiento	€ 37.000.000,00
13	Pintura Santa Cruz	Mantenimiento	€ 32.929.000,00
14	Pintura CFP Sarapiquí	Mantenimiento	€ 25.900.000,00
15	Trampas de grasa TP LIMON	Mantenimiento	€ 8.500.000,00
16	Remodelación Aula SPA y tanques de captacion CF MORA	Mantenimiento	€ 18.575.364,30
17	Amueblamiento PYMES	Mantenimiento	€ 36.000.000,00
TOTAL			€ 5.854.741.075,64

Imagen 6: Proyectos a Recibir durante el 2018


A RECIBIR EN EL 2018			
	PROYECTO	CUENTA	MONTO CONTRATO
1	Remodelación Del Centro Nacional Especializado De Procesos Artesanales INA Alajuelita	INVERSION	€ 504.212.591,00
2	Remodelación Electromecánica en Plantas Alimentarias De Ciudad Tecnológica de Mario Echandi	INVERSION	€ 815.770.000,00
3	Remodelación eléctrica en plantas alimentarias de ciudad tecnológica de Mario Echandi	INVERSION	€ 291.000.000,00
4	Remodelación Sistema Eléctrico Instalaciones CRP Limón	INVERSION	€ 174.348.981,00
TOTAL			€ 1.785.331.572,00

Imagen 7: Proyectos al iniciar en el 2018

A INICIAR EN EL 2018			
	PROYECTO	CUENTA	MONTO CONTRATO
1	Construcción del Centro de Formación y Sede Regional de Heredia	INVERSION	€ 4.591.000.000,00
2	Remodelación y Ampliación de la Sede Regional Brunca y Centro de Formación	INVERSION	€ 1.694.409.094,23
TOTAL			€ 6.285.409.094,23

Respectivamente se estima inicio de obra:

Construcción del Centro de Formación y sede Regional de Heredia 23 de marzo del 2018

Imagen 8:

Total Estimado en Obras de Inversión y Mantenimiento en el Periodo 2014-2018

	TOTAL 2014-2018	₡ 17.731.396.260,21
	TOTAL PROYECTOS	58

6.2. Simplificación de Trámites

7.2.1. Inscripción de Servicios de Capacitación y Formación Profesional

Implementar un Sistema de Inscripción en Línea, con el fin de contar con una herramienta interactiva, automática, disponible en Internet y relacionada con los sistemas transaccionales del INA, que posibilite la inscripción automatizada a los cursos que ofrece la Institución, brindando la agilidad necesaria y el servicio hacia la persona usuaria, mejorando sustancialmente el proceso de ingreso y disminuyendo los tiempos de espera y las labores administrativas respectivas.

La mejora consiste en implementar un sistema de inscripción en línea sencillo y amigable donde la persona usuaria encuentre la información clara, veraz y oportuna que le permita conocer sobre los cursos que ofrece el INA, dónde y cuándo se imparten, requisitos, contenidos de los programas, opciones laborales una vez finalizado el programa, entre otras.

De esta manera, la población puede realizar el proceso de inscripción desde la comodidad de su casa, lugar de trabajo o hasta en un café internet, sin tener que hacer filas ni gastar dinero en traslados innecesarios.

Por otro lado, con la firme intención de cumplir con la política ambiental del INA, se pretende generar menos documentos impresos, por lo que las boletas de inscripción se manejarán únicamente en formato digital, siempre que las condiciones del curso lo permitan.

Además, el comunicado sobre la resolución de la solicitud de inscripción se realizará mediante correo electrónico, lo que generará más seguridad, transparencia y prontitud en la gestión.

Es muy importante aclarar que este servicio corresponde a una inscripción la cual permite a la persona usuaria ingresar todos los datos correspondientes para que posteriormente pueda optar por la matrícula en el curso, considerando la capacidad instalada del INA y el cumplimiento de todos los requisitos de ingreso.

Por lo anterior, el trámite de inscripción no significa necesariamente que el cupo en un curso esté asegurado.

Acciones emprendidas

- Implementación en línea para los servicios virtuales.

- Definición y aprobación de requerimientos nuevos.
- Implementación de requerimientos (Automatización de los formularios IGR FR 182 " Consentimiento informado para el uso de los datos personales suministrados al INA" y IGR FR 07 " Matrícula para Servicios de Capacitación y Formación Profesional.
- Cambio de logo.
- Inclusión de banners.
- Reporte inscritos proceso de selección.
- Formulario de conformación de grupos proceso selección.
- Ajuste aplicaciones Administradores de Servicios.
- Rol Encargados de Centro.
- Rol Encargados de Orientadores.
- Pruebas.
- Puesta en Producción Plan Piloto.
- Ejecución y acompañamiento Plan Piloto Unidad Regional Central Occidental.
- Ejecución y acompañamiento Plan Piloto Centro Formación San Ramón.
- Ejecución y acompañamiento Plan Piloto Centro Nacional Especializado CEGRIPLAS.
- Ejecución y acompañamiento Plan Piloto Unidad Regional de Heredia.
- Ejecución y acompañamiento Plan Piloto Unidad Regional Huetar Norte.
- Aplicación de encuesta de satisfacción clientes internos.
- Elaboración de presentación de resultados.
- Entrega Informe resultados de producción.
- Cierre del proyecto.

Acciones concluidas al 31 de enero 2018

7.2.2. Solicitud de Ayudas Económicas para los participantes del SCFP

Brindar a las personas interesadas un acceso rápido, oportuno y legalmente viable de a la información sobre los requisitos y los resultados del trámite para la solicitud de ayuda económica ante el INA.

Actualmente, la persona interesada recibe la información sobre el trámite de ayudas económicas una vez que ha matriculado el curso en el INA. No obstante, muchas veces desde el proceso de inscripción o inclusive antes, las personas interesadas requieren de esta información con el fin de ir recopilando los requisitos necesarios para realizar la solicitud correspondiente. En otras ocasiones, las personas interesadas requieren conocer si el curso tiene opción de otorgar ayuda económica con el fin de tomar la decisión de matricular o no el curso, ya que, debido a su condición socioeconómica, sin estas ayudas no podrían asistir regularmente.

En ese sentido, la mejora va orientada inicialmente a proporcionar el acceso a los requisitos de los trámites para la solicitud de ayuda económica desde la página web de la Institución, con el fin de lograr mayor transparencia, publicidad y oportunidad en la información que requiere la persona usuaria.

En un segundo panorama se encuentra la resolución del trámite para la solicitud de ayuda económica. En este caso, la persona que haya completado un trámite de solicitud de ayuda

económica ante el Instituto Nacional de Aprendizaje, tiene la opción de conocer su resultado de dos formas: La primera, por medio un padrón que se publica en las fechas establecidas por número de cédula, donde las personas participantes consultan y se enteran del monto aprobado y la vigencia del o los beneficios aprobados.

La otra forma es acudir al Servicio de Trabajo Social en las instalaciones del INA para que le brinde la información con la posibilidad de que se le aclare cualquier consulta que tenga al respecto, como es el caso de los trámites denegados.

En estudio realizado a 15.783 solicitudes de ayudas económicas correspondiente a un periodo que va de julio del 2012 a diciembre del 2013, se tiene que el 95.7% pertenecen a hogares con una jefatura que tiene un nivel educativo que va de primaria completa a universidad completa.

Por lo anterior, la mejora propuesta consiste en automatizar la consulta del resultado del trámite para la solicitud de ayuda económica, con el fin de que la persona interesada pueda a través de la página Web del INA, consultar la resolución obtenida para el trámite y además que tenga la opción de imprimirla desde su hogar, centro de trabajo, café internet o en el lugar que mejor convenga, sin necesidad de trasladarse físicamente hasta la institución, como actualmente ocurre. Con esto además de la automatización, el beneficio va orientado a una disminución de tiempo y gasto de traslado invertido por la persona usuaria.

Acciones emprendidas

- Definición de requerimiento para la automatización.
- Incorporación de los requisitos para el trámite de ayudas económicas en la página Web del INA.
- Desarrollo del requerimiento para la automatización de consulta para el trámite de ayudas económicas.
- Elaborar plan remedial para enviar información de ayudas económicas a la persona interesada y realizar las pruebas correspondientes.
- Puesta en producción del plan remedial.
- Realización de pruebas para plan piloto vía web.
- Plan Piloto.
- Evaluación de los resultados.
- Implementación oficial de la mejora vía web.

Acciones concluidas, únicamente se está a la espera de la implementación de la mejora a la Inscripción de Servicios de Capacitación y Formación Profesional debido a que ambas mejoras utilizaran la misma plataforma tecnológica.

Solicitud de Servicios de Certificación

Actualizar el Sistema Informático SIGR con el propósito de contar con una herramienta eficiente y eficaz que responda a los cambios en el proceso de trabajo y por ende mejorar la atención al cliente.

La mejora consiste en implementar nuevos requerimientos en el sistema SIGR con la finalidad de agilizar los trámites que conlleva el servicio de certificación para ofrecer una respuesta oportuna al usuario, tales como:

- Constancia en forma inmediata del cumplimiento de requisitos y aprobación de la prueba de certificación, esto mientras se realiza el trámite de emisión del certificado.
- Oportuna localización de los candidatos mediante la generación de reportes con las solicitudes por cantón y distrito.
- Migración de solicitudes en forma automática de códigos de pruebas inactivas a códigos activos con la finalidad de atender con prontitud las solicitudes con mayor tiempo de espera.
- Incluir en el formato de la Autorización para la emisión de certificados, la equivalencia de módulo o programa para facilitar el nivel de cualificación en los certificados.
- Generación de reportes de solicitudes que incluya el correo electrónico para una fácil localización de las personas usuarias.
- Envío electrónico de la Autorización para la emisión de los certificados a las Unidades Regionales con el fin de que sean emitidos en forma expedita.
- Creación de un nuevo estado en el SIGR para filtrar las solicitudes por docente asignado.
- Crear la asignación de docentes en forma electrónica para el servicio de certificación y cálculo de rendimiento de la persona docente en forma individual o grupal con el objetivo de disminuir tiempos en la gestión y minimizar el consumo de papel.

En virtud de lo anterior las personas solicitantes serán atendidas con mayor prontitud y el trámite para la emisión de certificados en lo que se refiere a la Unidad de Certificación, se realizará en forma ágil y oportuna. Con respecto a las personas docentes, éstas podrán localizar con mayor rapidez a la población demandante y los centros ejecutores dispondrán de listas depuradas lo que conlleva a mejorar la satisfacción al cliente.

Acciones emprendidas

- Análisis de requerimientos.
- Clasificación de requerimientos.
- Elaboración de cronograma de actividades.
- Desarrollo de los requerimientos.
- Evaluación de los requerimientos desarrollados.
- Puesta en producción.
- Corrección de desviaciones.

Acciones concluidas al 30 de junio 2017

7.2.3. Gestión de Convenio de Centro Colaborador

Actualmente se tarda en promedio hasta 33 días hábiles en la confección del convenio, cuando en la práctica el documento que comúnmente se emplea, es un formato preestablecido elaborado por la Asesoría Legal y que ha sido consultado previamente con las unidades productivas. Por lo que no se justifica un tiempo de holgura tan amplio para una actividad que en la práctica no se está realizando. Se propone eliminar esta actividad.

Derivado de lo anterior se identifica la oportunidad de eliminar el tiempo de espera que se tarda en que el representante legal de la unidad productiva firme el convenio, pues al ser este un formato

preestablecido, la unidad productiva puede conocerlo y firmarlo desde un primer momento de forma que no sea necesario dedicar un tiempo de holgura al final del trámite para que se firme.

Por otro lado, se considera que el criterio de la Subgerencia Técnica es prescindible en vista de que la propia Gerencia puede aprobar el convenio basándose en el criterio de los Núcleos de Formación y Servicios Tecnológicos y las unidades regionales.

Acciones emprendidas

- Redacción de nuevo formato de convenio.
- Eliminación de actividades del proceso que no agregan valor.
- Modificación del procedimiento P UCC 01.
- Envío a la Asesoría de Calidad para el trámite de actualización del procedimiento P UCC 01.
- Asesoría de Calidad modifica el procedimiento P UCC 01
- Aprobación y comunicación de la modificación al P UCC 01

Acciones concluidas al 15 de diciembre 2017

7.2.4. Solicitud de Servicios de Capacitación y Formación Técnica

1. Emisión de una propuesta de reglamentación interna que dé fundamento y respaldo normativo al trámite, y en la que se regule como mínimo lo siguiente:
 - Medios para la recepción de solicitudes.
 - Razones que justifiquen el rechazo de una solicitud.
 - Criterios para priorizar la atención de las solicitudes que se reciben.
 - Rol, perfil o cargo de la persona representante de la empresa que se hará responsable ante el INA por la solicitud del servicio.
 - Acciones a tomar cuando la unidad productiva no atienda el seguimiento que se le da a la solicitud que formuló.
2. Revisión del formulario FR GR 01, para simplificar el vocabulario con el fin de hacerlo más accesible y de mejor comprensión para las personas usuarias, además eliminar la solicitud de datos que no agregan valor al procedimiento, para que pueda ser completado en menor tiempo.

Acciones emprendidas

Emisión de una propuesta de reglamentación interna que dé fundamento y respaldo normativo al trámite, y en la que se regule como mínimo lo siguiente:

- Captación de información de informantes clave en las UR.
- Procesamiento de la información captada.
- Redacción de Propuesta de Reglamento.

- Revisión de los Procedimientos y Formularios del SICA.
- Validación de los productos.
- Finalización de la propuesta de Reglamento.

Acciones concluidas al 22 de diciembre 2017

Revisión del formulario FR GR 01

- Conformar un equipo técnico que revise el formulario FR GR 01.
- Revisión y propuestas de modificación al formulario FR GR 01.
- Cambios en el formulario procedimientos e instructivos a raíz de las modificaciones realizadas en la revisión del FR GR 01.
- Taller de validación de las guías metodológicas (Formulario, procedimiento e instructivos).
- Emitir visto bueno para la modificación al FR GR 01.
- Solicitar a la Asesoría de Calidad la modificación del FR GR 01.
- Comunicar a las dependencias interesadas sobre la modificación del FR GR 01.

Acciones concluidas al 15 de diciembre 2017

7.2.5. Solicitud de Prórroga de Ayuda Económica

Como mejora a este trámite durante el periodo 2018 se pretende poner a disposición de los usuarios una versión del formulario, FR GR 63 Solicitud de Prórroga, en formato editable (Word) en el sitio web de la Institución de forma que esté a disposición de las personas interesadas en cualquier lugar del país.

Con esto se pretende que los beneficiarios puedan acceder al formulario FR GR 63 directamente, sin necesidad de tener que trasladarse a una sede del INA para que les sea facilitado, ahorrándoles de esta forma tiempo en traslados y atención por parte del personal; de manera que puedan presentarse a la Institución con el formulario debidamente completado y listo para entregar.

Acciones emprendidas

- Definición de requerimiento para la automatización.
- Desarrollo del requerimiento para la automatización de consulta para el trámite de ayudas económicas.
- Realización de pruebas.
- Implementación oficial de la mejora vía web.

Las acciones anteriores están programadas para ser ejecutadas durante el año 2018, debido a que forman parte del Plan de Mejoras Regulatorias del presente año.

7.2.6. *Solicitud de Servicios de Capacitación y Formación Técnica*

Durante el año 2017, se trabajó en la elaboración de una propuesta de reglamento interno para normar el trámite de Solicitud de Servicios de Capacitación y Formación Profesional, el cual estuvo a cargo de un equipo redactor conformado por las distintas partes interesadas a nivel interno.

En vista de que esta propuesta se encuentra debidamente validada por las partes involucradas en su implementación, se propone para el año 2018, realizar las gestiones correspondientes para que sea conocida en primera instancia por la Asesoría Legal de la Institución y en caso de existir observaciones a la propuesta, hacer las correcciones requeridas. Una vez obtenida la aprobación Legal, el documento se eleva a la Junta Directiva, para proseguir con el debido proceso hasta su aprobación y entrada en vigencia.

La aprobación de este reglamento permitirá entre otras cosas, uniformar aquellos aspectos del trámite para los que actualmente se presenta variabilidad, así como darle sustento legal y normativo, y con ello mayor respaldo y seguridad al ciudadano.

Acciones emprendidas

- Remisión de la Propuesta de Reglamentación a la Asesoría Legal.
- Revisión de la Propuesta de Reglamento por parte de la Asesoría Legal.
- Ejecución de las modificaciones solicitadas por la Asesoría Legal a la Propuesta de Reglamento.
- Revisión de la Propuesta de Reglamento con las modificaciones solicitadas por Legal.
- Remisión de la Propuesta de Reglamentación a Junta Directiva para su aprobación.
- Aprobación del Reglamento por parte de la Junta Directiva.

Las acciones anteriores están programadas para ser ejecutadas durante el año 2018, debido a que forman parte del Plan de Mejoras Regulatorias del presente año.

6.3. *Plan de Mejora de la Unidad de Compras Institucional*

Durante este periodo se trabajó en el desarrollo e implementación de una serie de acciones tendientes a mejorar el desempeño de la Unidad de Compras Institucionales cuyo objetivo principal era la mejora de la eficacia y eficiencia en la realización de los tramites de compra a nivel institucional.

Para lograr esto se convocó de 122 personas funcionarias, las cuales forman parte directa e indirectamente del proceso de compra a una sesión de trabajo (taller), en el mismo se detectaron una serie de oportunidades de mejora para las cuales se definieron acciones tendientes a solventar las carencias planteadas por los funcionarios participantes.

Algunas de las acciones implementadas son las siguientes:

Centralización trámites compra de equipo

Objetivo:

- Centralizar los trámites en compra de equipo que más se repiten en las unidades regionales.

Impacto:

- Disminución de carteles y estudios técnicos a nivel nacional por parte de las unidades rectoras.

Campaña incentivar nuevos proveedores.

Objetivo:

- Busca atraer nuevos proveedores para que formen parte del Registro de Proveedores Institucional.
- Capacitar a los proveedores en materia de contratación administrativa.

Impacto:

- Incrementar la cantidad de proveedores
- Mejorar la presentación de ofertas de los proveedores.

Agilización modificaciones presupuestarias.

Objetivo:

- Agilizar las modificaciones presupuestarias.

Impacto:

- Favorecer la promoción de trámites de compra que presenten problemas de faltantes.
- Mejorar los tiempos en adjudicación de compras.

Requerimientos SIREMA.

Objetivo:

- Implementar una serie de requerimientos al SIREMA tales como:
 - Definición de controles
 - Alertas en algunas aplicaciones.

Impacto:

- Mejorar controles y ajustar el SIREMA a las necesidades de los usuarios.

Variables priorización ABC.

Objetivo:

- Priorizar el orden de trámite de las compras, considerando variables como:
 - Necesidades de los encargados de los Centros de Formación, la Dirección Regional. (urgencia)
 - Impacto presupuestario.
 - Artículos para personas con alguna discapacidad (prioridad).

Impacto:

- Establecer un orden estratégico en el trámite de las Compras a nivel institucional estandarizado.

Automatización ruta crítica de trámites.

Objetivo:

- Automatizar las rutas críticas de los trámites directamente desde el SIREMA.

Impacto:

- Mejorar el seguimiento de las rutas críticas y control de los tiempos de los tramites de compra para un mejor análisis institucional.

Analizar incorporación de sistema de compras en línea.

Objetivo:

- Realizar un análisis de la viabilidad y conveniencia institucional de adherirse al sistema de compras Mer-Link.

Impacto:

- Utilizar la plataforma de compras en línea del Estado y mejorar la gestión de compras institucional.

Carteles tipo.

Objetivo:

- Definir un cartel para las agrupaciones que se promueven con mayor frecuencia a nivel institucional.

Impacto:

- Disminuir la cantidad de carteles que deben revisar las Unidades Rectoras al momento de revisar los carteles de compra.
- Tener un único cartel por agrupación.
- Evitar revisiones innecesarias.

Firma digital.

Objetivo:

- Agilizar los trámites a realizar en los diferentes procesos a nivel Institucional reduciendo significativamente el uso del papel.

Impacto:

- Reducir tiempos en los diferentes procesos de gestión de compra.
- Automatizar procesos.

Revisión y ajuste de códigos, agrupaciones y rectoría de códigos.

Objetivo:

- Mantener actualizado el catálogo de bienes y servicios a nivel institucional aumentando la efectividad en los procesos de compra.

Impacto:

- Depurar el catálogo de códigos y agrupaciones.
- Mejorar trámites por agrupaciones.

6.4. Colorado de Abangares

Según la Ley N°5420 “Incentivos Fiscales a Cementos del Pacífico”, en su artículo 2 se establece que “Cementos del Pacífico Sociedad Anónima, pagará un único impuesto municipal que será a favor de los distritos de San Buenaventura y Colorado de Abangares, provincia de Guanacaste, distribuido por partes iguales entre ellos dos y equivalente al 1% (uno por ciento) sobre el valor del

producto exportado F.O.B puerto de embarque, pegadero dentro de los treinta días posteriores a la fecha de cada exportación y que se destina a lo siguiente:

- 0.25% en escuelas y colegios
- 0.50% en instalaciones, equipo y gastos que demande la operación de un Centro de Capacitación Obrera, dirigido por el Instituto Nacional de Aprendizaje.
- 0.125% para mejoramiento de caminos vecinales
- 0.125% para el sostenimiento de comedores escolares y centros de nutrición.

Por ello la Intendencia Municipal de Colorado de Abangares y el INA, acordaron la realización de un convenio marco de cooperación con el fin de regular dicho convenio.

Este tiene por objetivo establecer las bases de una cooperación recíproca, que permita la promoción y realización de actividades de interés común, tales como intercambios en el ámbito académico, proyectos de cooperación, servicios de capacitación y formación profesional, intercambio de información, pasantías, articulación de programas y otras que sean pertinentes con la misión y el cumplimiento de los fines de ambas organizaciones.

El Concejo Municipal de Distrito de Colorado de Abangares dispondrá para la construcción de las instalaciones que utilizará el Instituto Nacional de Aprendizaje, mientras que el INA facilitará los recursos didácticos necesarios para la ejecución de los servicios de capacitación y de formación profesional, programados de acuerdo a la demanda y capacidad, sin perjuicio de la atención de la gestión regular del instituto. Las condiciones de esta cooperación se determinarán mediante cartas de entendimiento o acuerdos específicos.

El 2 de setiembre de 2015 se realizó una reunión con los Núcleos de Formación y Servicios Tecnológicos y la Unidad Regional Chorotega, con el fin de realizar una contrapropuesta de asesoría tipológica para que la Intendencia Municipal planifique la construcción del inmueble. Esta propuesta quedó plasmada en el oficio GG-1619-2015, con fecha de 29 de octubre dirigido a la Presidencia Ejecutiva, en el cual se adjunta el documento denominado “Condiciones Constructivas para el anteproyecto de diseño del Centro Obrero indicado en la Ley 6171”, en cumplimiento del artículo No. 3 del artículo segundo del convenio del INA-Colorado.

El documento de condiciones constructivas presenta 4 necesidades constructivas a evaluar por la Intendencia Municipal de Colorado, un apartado de condiciones constructivas generales, un segundo apartado de un taller multiuso con dos opciones, un tercero de un laboratorio multifuncional y un último para aulas multifuncionales.

Esta información fue remitida a la Intendencia Municipal de Colorado de Abangares con el fin de que se iniciarán los trámites pertinentes para la generación del anteproyecto, diseño y construcción del Centro de Formación Profesional. Cabe mencionar que la Presidencia Ejecutiva remitió la

información al ente Municipal hasta el mes de Enero 2016, esta Gerencia General desconoce el número de oficio de envió ya que no se tiene copia del documento.

Con la información que canalizo la Gerencia General, el día 20 de Junio de 2016, la Intendencia Municipal de Colorado de Abangares dio apertura a la Licitación Abreviada llamada “Servicios Profesionales para el diseño (Planos y Especificaciones Técnicas) e Inspección de las Instalaciones del Centro de Formación Técnica del Concejo Municipal de Distrito de Colorado”, el mismo tenía por objeto la contratación de servicios profesionales en 3 fases; 1 fase relativa a planos y documentos (estudios preliminares, anteproyecto, planos de construcción y especificaciones técnicas), otra referente a la viabilidad ambiental y otros requerimientos relacionados y una última etapa sobre la Inspección del Proyecto “Instalaciones del Centro de formación Técnica del Consejo Municipal de Colorado”.

El día 5 de agosto del 2016, la Intendencia Municipal de Colorado de Abangares adjudicó la licitación abreviada a la empresa Ingenierías Jorge Lizano & Asociados S.A., los cuales realizaron los estudios preliminares los cuales consisten en efectuar la gestión de los permisos ambientales o viabilidad ambiental, por parte de la Secretaría Técnica Nacional Ambiental específicamente con el llenado de los formularios D1 o D2 y determinar la condición ambiental que requerirá cumplir el proyecto. También esta etapa contempla estudios de suelos y consultas con otras instituciones públicas relacionadas con la permisividad ambiental. Como seguimiento a la Asesoría Tipológica constructiva la Gerencia General en conjunto con la Unidad de Recursos Materiales, realizaron una gira a Colorado de Abangares para esclarecer algunas dudas (URMA-1460-2016).

El día 25 de Octubre de 2016, se realiza una reunión en la Presidencia Ejecutiva del INA, dada la solicitud de la Intendencia Municipal de Colorado para presentar los estudios preliminares y el anteproyecto realizado por la empresa Ingenierías Jorge Lizano & Asociados S.A., en esta reunión participa la señora Silvia Cascante del Proceso de Arquitectura y Mantenimiento, la cual hace una serie de cuestionamientos a los presentado, y se acuerda realizar una reunión posterior con los técnicos del INA para revisar los documentos y planos. Por lo cual, la Intendencia Municipal envía el oficio INT-312-2016, con la propuesta de anteproyecto de la empresa contratada.

Ante esto la Gerencia General, convoca a reunión a las jefaturas de Núcleo y Técnicos involucrados del proyecto, mediante el oficio GG-1587-2016, reunión que se realizó el día 4 de Noviembre del año en curso, a las 8:30 a.m. en la Gerencia General.

Durante esta reunión los núcleos pudieron generar observaciones sobre los posibles diseños y requerimientos que se ocuparía en un Centro de Formación del INA, esta información fue recopilada por la funcionaria Silvia Cascante, la cual remitió el día 7 de Noviembre de 2016, mediante el oficio URMA-PAM-910-2016 todas las observaciones a planos y documentos, los cuales la Gerencia los remitió a la intendencia municipal mediante el oficio GG-1651-2016.

Dada la asesoría del INA, la Intendencia Municipal el 29 de Noviembre del año pasado, despachó los juegos de planos corregidos por la empresa Jorge Lizano & Asociados, mediante el ingreso 4413 y número de oficio SN-GG-80-2016; a lo que la Gerencia General procedió nuevamente a convocar a los técnicos y encargados de núcleos a revisar los planos, según consta en el oficio GG-1786-2016.

La nueva reunión se convocó para el día 12 de diciembre de 2016, sin embargo solo se presentó el núcleo metalmecánica dado un problema con el sistema de correspondencia que no fue oportuno, y se reprogramó la reunión para el día 16 de diciembre. En dicha reunión nuevamente se hicieron observaciones dado a varios problema de los planos, dichosamente se contó con la participación del Ingeniero Municipal don Julio Ruiz Bojorge, el cual observo detalladamente los problemas de los planos presentados por la empresa adjudicada.

La recopilación de la información fue canalizada por la Ingeniera Silvia Cascante del proceso del Arquitectura y Mantenimiento y la Gerencia General, a lo cual el día 20 de diciembre de 2016, se envía el oficio GG-1867-2016 con las nuevas observaciones a los planos, para que la Intendencia Municipal tome las medidas y recomendaciones que más les convenga.

El día 23 de enero de 2017, con el fin de darle seguimiento al proyecto, se envió un correo de consulta al señor Julio Bojorge, Ingeniero de la Intendencia Municipal, para conocer el estado del proyecto, dado las recomendaciones emitidas por la Institución. Este correo fue contestado el día 24 de enero de 2017, indicando que el consultor está realizando los ajustes solicitados, y anexando una conversación con los representantes de la Empresa, en la que indican “están trabajando en planos arquitectónicos dado las observaciones del INA cuestionaban puntos de diseño” (Ing. Braulio Lizano Acosta).

Posteriormente, se entregaron los diseños de anteproyecto a la Intendencia Municipal mismo que se hicieron llegar al INA y se realizó una reunión el 10 de marzo del presente año para aclarar los cuestionamientos a estos, en ella se citaron a los núcleos involucrados los cuales explicaron en conjunto con el Proceso de Arquitectura los errores de la empresa contratada por la Intendencia Municipal. Se acordó que la Intendencia Municipal revisaría los planos e informaría al INA una vez corregidos para que el INA le diera el visto bueno correspondiente.

Mediante el oficio INT-97-2017 la Intendencia Municipal remitió el anteproyecto corregido, el cual mediante el oficio URMA-PAM-274-2017 valido el mismo y fue devuelto con el visto bueno mediante el oficio GG-500-2017.

Los planos de diseño final del proyecto se entregaron el día 22 de Junio del año 2017, y fueron remitidos al Colegio de Arquitectos e Ingenieros, los cuales dieron visto bueno al proyecto y fue tasado en un monto de ¢950.761.187. Lamentablemente la Intendencia Municipal de Colorado de Abangares promovió dos veces la contratación a finales de 2017, dando resultados negativos en la

promoción del cartel; en una primera instancia declarándola desierta por la no participación de empresas del concurso y la segunda ocasión por precio sobreprecio (la empresa concursante cotizo en 3 mil millones cuando lo tasado no pasaba de 1 mil millones).

En conversaciones con la Intendente Municipal de Colorado de Abangares durante el 2018, nos indicó que dado las declaraciones infructuosas del proyecto, están tratando de promover nuevamente el cartel de construcción.

6.5. Centro de Formación Profesional – Fraycasiano

El Centro de Formación Profesional de Puntarenas funciona a partir del año de 1985, gracias a un supuesto contrato de comodato, suscrito entre el INA y la Junta de Educación de Fray Casiano de Madrid, de fecha del 20 de diciembre de 1984. El mismo atiende anualmente un aproximado de mil estudiantes, provenientes de diferentes localidades del distrito de Puntarenas y otras zonas alejadas como Paquera, Isla Chira, Upala, entre otros; y brinda atención en áreas como Enderezado y Pintura, Informática, inglés, Estética y estilismo y otras especialidades del Sector Comercio y Servicios. Cabe mencionar que solo en el cantón de Puntarenas se atienden alrededor de 15 mil personas al año, y al tener una infraestructura limitada, genera que muchos posibles estudiantes se queden año a año sin cupos para acceder a una carrera técnica del INA.

A pesar de los esfuerzos Institucionales para aumentar la capacidad y acondicionar el Centro de Formación; criterios de la Auditoría Interna y la Asesoría Legal, han imposibilitado la inversión en edificaciones que no esté en propiedades a nombre del INA (ALEA-367-2013); lo que ha provocado que no se haya podido formular un proyecto de inversión para mejorar su infraestructura. La edificación actual de este inmueble no cumple con las condiciones óptimas para brindar los Servicios que imparte la Institución. Además cuenta problemas con el permiso de Funcionamiento emitido por el Ministerio de Salud. Por lo cual se deben realizar mejoras de urgencia en el inmueble que posibiliten mantenerlo habilitado y en funcionamiento para la aplicación de Servicios de Capacitación y Formación Profesional, con los cuales la población de la zona pueda contar con posibilidades para encontrar trabajo.

Luego de una revisión de la propiedad, se determinó que el dueño actual del terreno corresponde al Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo, el cual nunca traspaso la propiedad a la Junta de Educación de la Escuela de Fray Casiano de Madrid. Por lo que durante los años 2014, 2015 y 2016 se realizaron acercamientos con la Presidencia Ejecutiva del INVU, al fin de que este terreno se pudiera donar al INA.

A partir de mi gestión como Gerente General se realizaron las siguientes gestiones:

- El 8 de Junio de 2017, mediante oficio PE-0328-06-2017, la señora Sonia María Montero Díaz, Presidenta Ejecutiva del INVU, responde oficio GG-494-2017, informando el acuerdo de la Junta Directiva del INVU, SJD-078-2017, en el que se solicita: “a la Dirección de

Urbanismo y Vivienda que gestione lo necesario para proceder de inmediato a realizar el traspaso de las áreas comunales del asentamiento de Fray Casiano a la Municipalidad de Puntarenas. Las áreas que estén a derecho, las que estén bien, las que ya están debidamente delimitadas y que tienen su plano de catastro”.

- El 26 de julio del 2017, el funcionario Oscar Solís de la Gerencia General, realizó una consulta vía correo electrónico al señor Alfredo Calderón Hernández, Funcionario de la Dirección de Urbanismo y Vivienda, sobre el estado en el cumplimiento de dicho acuerdo, y refiriéndose específicamente a la propiedad del Centro de Formación del INA ubicado en dicha propiedad, a lo cual el señor Calderón Hernández indicó ese mismo día lo siguiente: “actualmente se cuenta con el borrador de escritura, la notaria Institucional esta fuera del INVU esta semana, por lo que para la próxima semana se reanudará el trámite correspondiente”. Misma consulta se volvió a realizar el día 23 de agosto, a lo cual no se obtuvo respuesta, por lo que se consultó a la señora María Paz Jiménez Jiménez, asesora de la Presidencia Ejecutiva del INVU, quien indicó el día 04 de setiembre, que: “para poder realizar el traspaso es necesario el replanteamiento catastral, que según la estimación de tiempo realizada, estaría listo el 21 de setiembre del presente”.
- El 27 de setiembre de 2017, se realizó consulta telefónica a la señora Cindy Méndez, abogada del departamento de catastro de la Municipalidad de Puntarenas, quien indicó a esta Gerencia General, que el trámite realizado por INVU para la aceptación del terreno del INA en la comunidad de Fray Casiano, se encuentra a la espera de que el Concejo Municipal de Puntarenas acepte la donación, para su posterior traspaso al INA.
- El día 13 de octubre del 2017, se realizó una reunión con la señora Cindy Mendez Chacón, abogada del Departamento de Catastro de la Municipalidad de Puntarenas, con el fin de conocer el estado de la donación y los pasos a seguir en el proceso; en esta reunión se indicó que el Concejo Municipal acordó recibir la propiedad en la cual se encuentra el Centro de Formación de Puntarenas del INA, a lo cual se encontraba en proceso de firma en la notaria del estado, además que se tomaría un nuevo acuerdo para aprobar la aprobación apenas se encuentre el terreno a nombre de la Municipalidad para darlo en donación al INA; se indicó que este proceso duraría alrededor de 22 días. Posterior a este trámite, el INA debe confeccionar el expediente para iniciar los trámites de aceptación de la donación e inscripción de la misma. En el mes de diciembre del año 2017, se formalizó el traspaso de la propiedad del INVU a la Municipalidad de Alajuela.
- El día 21 de febrero de 2018, se envió el oficio GG-225-2018, a la Presidencia Ejecutiva del INA, solicitando intervención como representante legal y máximo representante de la Institución, con el fin de que se haga solicitud formal de petición de donación a la Municipalidad de Puntarenas del terreno P-1999410-2017, número de finca 223550, mismo en el cual se encuentra el Centro de Formación de Puntarenas.

- El día 23 de febrero del 2018, la Presidencia Ejecutiva le solicita formalmente al señor Alcalde de Puntarenas y a los señores del Concejo Municipal el interés de gestionar la donación del terreno al INA.
- Mediante el Oficio SM-218-04-2018 la Municipalidad de Puntarenas informa que durante la Sesión Extraordinaria Nro.180, en su Artículo 2º inciso C, acordó *“Aprobar en todas sus partes los oficios MP-AM-OF-668-04-2018, suscrito por el Sr. Alcalde Municipal así como el oficio PE-330-2018, suscrito por el Instituto Nacional de Aprendizaje. Por lo que se aprueba la donación y se autoriza al Sr. Randall Chavarría Matarrita, Alcalde Municipal o a quién se encuentre ejerciendo el cargo a realizar todas las gestiones correspondientes para traspasar el área donde se encuentra ubicado el Centro de Formación Profesional de Puntarenas del INA en el poblado de Fray Casiano de Madrid, según número de finca 223550, plano catastrado P-1999410-2017”*.
- Con el oficio GG-668-2017, se envía ampo con el expediente de donación para adquirir la certificación legal, y poder remitir a la Comisión de Licitaciones el proceso de donación.

Actualmente el trámite se encuentra en la Asesoría Legal

6.6. Modelo para la adquisición de productos perecederos

- El 10 de enero de 2018, se realizó una reunión con representantes de la Gerencia General y de la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo con la finalidad de definir un cronograma de acción para la puesta en marcha del Plan para la Adquisición de bienes perecederos para la ejecución de SCFP.
- El 7 de febrero de 2018, se realizó una reunión con representantes de la Gerencia General y de la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo del INA así como de la empresa Megasuper para plantear la eventual posibilidad de constituirse en proveedores del INA, y principalmente si la empresa se encontraría en posibilidad de hacerlo. La respuesta fue positiva.
- El 12 de febrero de 2018, se realizó una reunión con representantes de la Gerencia General y de la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo del INA así como de la empresa Walmart para plantear la eventual posibilidad de constituirse en proveedores del INA, y principalmente si la empresa se encontraría en posibilidad de hacerlo. La respuesta fue positiva.
- El 15 de febrero de 2018, se realizó una reunión con representantes de la Gerencia General y de la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo del INA así como de la empresa MAYCA para plantear la eventual posibilidad de constituirse en proveedores del INA, y principalmente si la empresa se encontraría en posibilidad de hacerlo. La respuesta fue positiva con algunas aclaraciones de su parte.
- El 19 de febrero de 2018, se realizó una reunión con funcionarios de la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo, la Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos y la Gerencia General, en la que se analizaron temas como visitas a posibles proveedores,

depuración de clasificación de listas de perecederos, así como la tramitación de carteles por demanda.

- El 01 de marzo mediante el oficio GG-295-2018 se le solicitó a la GFST realizara la depuración de listas de manera que las mismas contengan únicamente materiales perecederos, lo anterior en un plazo máximo de un mes calendario, posteriormente se envió le oficio GG-503-2018 a modo de recordatorio y a la fecha se encuentra a la espera de la respuesta.
- En La Gaceta No. 49 del 15 de marzo de 2018, se publicó la prórroga por seis meses del Reglamento de Fondos Rotativos de Caja Chica y Viáticos del INA, solicitada por la Gerencia General mediante nota GG-235-2018, lo que permite adquirir bienes perecederos hasta tanto se defina un mecanismo más ágil de compra, ya sea por reglamento o por compra según demanda que son las opciones que se están planteando.
- Mediante el oficio DA.1329, el CNP indicó al INA que durante el periodo 2018 no le era posible suplirnos de bienes perecederos, al igual que para el año 2017 lo había hecho mediante la nota DA.1153-2017.

6.7. *Gestión para obtener el Terreno en Puntarenas (Socorrito)*

Luego de un análisis de la actual Gerencia General, mediante el oficio GG-1157-2017, se solicitó a la Unidad Regional Pacífico Central que “en procura del aprovechamiento de los recursos institucionales y en cumplimiento de los lineamientos establecidos dentro PEI y POIA, la calidad del servicio y en beneficio de la comunidad y población estudiantil Puntarenense, respondiendo al oficio URPC-DR-379-2017 en el que se remite el Plan de Reapertura de los Talleres de Cocina e Industria Alimentaria del Centro Regional Polivalente de Puntarenas”, procediera de manera inmediata con la reapertura de las áreas de talleres y aulas clausuradas desde el año 2014”. Esto amparado en los estudios del Ministerio de Salud sobre Mediciones Sónicas y Material Particulado, realizados debido al desconocimiento de los niveles de ruido y contaminación por partículas mencionados por la Oficina de Salud Ocupacional, y tramitados por medio de la denuncia N°717-14 contra la empresa INOLASA. Esta orden actualmente es ejecutada, por la Unidad Regional

Respecto al tema de infraestructura y el terreno conocido como Socorrito, actualmente se está valorando la pertinencia en aceptar dicho terreno dado las problemáticas antes mencionadas como las tuberías del Recolector de aguas negras y la línea de alta tensión las cuales pasan por el terreno. Esto en virtud, de que se realizó un análisis y verificación de propiedades en venta, que demostró que cerca de la Unidad Regional son pocas las opciones de terrenos para compra, sumado al alto valor del m² en la zona la cual ronda en promedio en ¢96666.67 (según estimación de valor de venta y área de tres terrenos a un kilómetro a la redonda). Cabe mencionar que el terreno de donación conocido Socorrito es de 30.068,54 m².

El pasado 20 de febrero del año en curso, el Proceso de Arquitectura y Mantenimiento, presentó un avalúo del terreno Socorrito, ubicada en el Roble de Puntarenas, estableciendo la propiedad en un monto de ¢406.678.642,64, con afectación de servidumbres. Esto demostró la importancia de

aceptación de la propuesta de donación, sin embargo se le solicitó al Proceso que para poder proceder analizarán el criterio emitido en el oficio URMA-PAM-780-2016, en el que consideran no apta la propiedad. En conversaciones con el proceso indican que han solicitado a la Unidad Regional Pacífico Central actualizar sus necesidades de construcción para valorar si el terreno cumple con el requerimiento, sabiendo que hay que racionalizar el espacio en un posible desarrollo constructivo, por lo problemas anteriormente mencionados.

6.8. Convenio INA - APM Terminals

En el año 2015 se realizaron los primeros acercamientos con la empresa APM Terminals Moín S.A, con el fin de poder determinar cuáles eran los servicios de capacitación y formación profesional que dicha empresa requiere para su adecuada operación. Se realizaron diversas sesiones de trabajo e intercambio de información que concluyó en el establecimiento de un convenio marco entre el INA y la empresa APM Terminals Moín S.A; mismo que se firmó el pasado 5 de noviembre del 2015.

Una vez establecido el convenio marco se definieron las líneas de atención a dicha Unidad productiva, que se traduce en el establecimiento de 3 cartas de entendimiento que abarcan lo siguiente:

1. Diseño y ejecución de tres Servicios de capacitación en: operador de montacargas Forklif, operador de Terminal Tractor y operador de Desarrollo Portuario.
2. Capacitación en diferentes áreas de la actividad portuaria a funcionarios del INA a Centros de entrenamiento de la empresa APM Terminals cuyo fin último es obtener los conocimientos técnicos necesarios en el uso de equipos, conocimiento de operación portuaria y diferentes temas transversales que se requieren para la buena operación de un puerto.
3. Donación de un laboratorio de entrenamiento portuario (simulador), con el fin de que tanto nuestros estudiantes como personal docente pueda conocer las operaciones y el equipo moderno que se manejan en una terminal portuaria.

Capacitación a docentes, acciones realizadas:

1. Se seleccionaron a un grupo de docentes de diversos Núcleos Tecnológicos, para recibir un entrenamiento de parte de la empresa APM Terminals, en su Terminal multipropósito ubicada en el Callao, Perú. Este entrenamiento se celebró del 7 al 16 de marzo de 2016 y fue supervisado por el Gerente de Seguridad y entrenamiento de la empresa APM Terminals Moín.
2. A través del Núcleo Náutico Pesquero y la División Marítimo Portuaria del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, se logró capacitar a un grupo de docentes, por parte de un experto de la Comisión Centroamericana de Transporte Marítimo COCATRAM, del Programa Desarrollo Portuario normado por la Organización Internacional del Trabajo, esta capacitación fue impartida del 08 de agosto al 19 de agosto, 2016.
3. Dos personas docentes (Núcleo Metalmecánica y Núcleo Eléctrico) asistieron a una capacitación en San Antonio, Chile, denominada "Inspección de Contenedores Reefer IICL y reparación" organizada por The Institute of International Container Lessors.

Diseño de servicios:

Posterior a un acercamiento e intercambio de información, así como con el total involucramiento de diversos Núcleos Tecnológicos se diseñaron los siguientes módulos para la atención del sector portuario del país, a saber:

1. Prevención de incendios en operaciones portuarias
2. Principios de gestión ambiental aplicados a la actividad portuaria
3. Prestación de Primeros Auxilios Básicos en Operaciones Portuarias
4. Aplicación de la seguridad laboral en Operaciones Portuarias
5. Operación de montacargas en Terminal Portuario
6. Operación de Tractor de Terminal Portuario
7. Monitoreo y Desinfección de contenedores refrigerados
8. Operaciones básicas portuarias

Todos estos servicios fueron diseñados con enfoque del subsector portuario, con la intención de que cualquier persona que se desenvuelva en esa área pueda cursarlos; Sin embargo, para la empresa APM Terminals los primeros 4 módulos (del 1 al 4) son capacitaciones básicas que obligatoriamente deberán cursar las personas que deseen ingresar (ya sea por subcontratación o personal de planta) a la Terminal de Contenedores Moín.

Etapa Ejecución de Servicios:

1. Para la ejecución de los módulos Operación de montacargas en Terminal Portuaria y Operación de Tractor de Terminal de Portuaria: se requiere un espacio mínimo de 10,000m², y nuestra Unidad Regional Huetar Caribe carece de un espacio con estas dimensiones y características, por tanto, se realizaron una serie de negociaciones y se llegó al acuerdo que la empresa APM Terminals le va a facilitar al INA el espacio físico. Actualmente el módulo Operación de Tractor de Terminal de Portuaria está siendo ejecutado en RADA.

2. Módulo Monitoreo y Desinfección de contenedores refrigerados: para la ejecución de este servicio se promovió la Licitación Abreviada No. 2017LA-000001-05 “Servicio de remodelación del sistema eléctrico de las instalaciones del Centro Regional Polivalente de Limón”, se pretende iniciar con la reparación del taller de refrigeración del Centro Polivalente de Limón, con el fin de que este módulo se ejecute en dicho taller.

3. Operaciones básicas portuarias: Este módulo está siendo ejecutado en las instalaciones de RADA2 con docentes asignados a la Unidad Regional Huetar Caribe de acuerdo a las características sugeridas por los docentes INA.

Es importante destacar, que personeros de la empresa APM Terminals informaron que tomaron la decisión (por un tema de responsabilidad social) que el personal de Estiba que trabajará en la Terminal será un 80% subcontratado, a través de las cooperativas de Estiba que existen en la provincia de Limón y el otro 20% será personal de planta.

En virtud de este nuevo cambio, se planteó realizar un diagnóstico al personal de estas cooperativas para determinar el nivel de conocimiento (teórico-práctico-conocimientos de seguridad ocupacional, etc) que poseen estas personas; Este diagnóstico fue aplicado del 27 de noviembre al 14 de diciembre del año 2017, y se concluye que: la estrategia a desarrollar por parte del centro ejecutor es ejecutar el módulo de capacitación denominado “Operaciones básicas portuarias” el cual consta de 44 horas, las cuales se programan durante 9 días a 6 horas diarias.

Donación de equipo:

Por parte de APM Terminals Moín S.A se recibieron dos donaciones al INA mismas que involucran equipos a utilizar en el área portuaria, tales como: Twistlock, spanner, barras lashing, conos de señalamiento, cables de acero, contenedores de 40”, radios de comunicación, etc, estas donaciones son por un monto de: \$28,785.42 y \$61.026,63, respectivamente. Estos bienes se encuentran en custodia de la Unidad Regional Huetar Caribe y forman parte de su inventario.

Ejecución:

A la fecha de los módulos básicos la Unidad Regional Huetar Caribe ha ejecutado:

APLICACION DE LA SEGURIDAD LABORAL EN OPERACIONES PORTUARIAS
CSPN10012 360
PREVENCION DE INCENDIOS EN OPERACIONES PORTUARIAS CSPN10013 379
PRESTACION DE PRIMEROS AUXILIOS BASICOS EN OPERACIONES PORTUARIAS
CSPN10011 315
PRINCIPIOS DE GESTION AMBIENTAL APLICADO PARA LA ACTIVIDAD PORTUARIA
TMGA10010 266
1320

6.9. Firma Digital

Este proyecto liderado desde la Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación ha sido uno de los esfuerzos institucionales más importantes en materia de control de la información, en aras a la digitalización y automatización del flujo de la información y documentación.

El proyecto arrancó formalmente a partir del año 2016, con un proceso de sensibilización a través de campañas de divulgación, remitiendo cápsulas informativas a todo el personal sobre las principales características de la firma digital, su importancia y buenas prácticas de uso.

Para la formalización de este proyecto se tramitó la compra de 1,400 kits completos de firma digital (certificado, tarjeta y lector) con el Banco Nacional de Costa Rica. Actualmente se está tramitando una nueva compra de 1000 kits adicionales para universalizar aún más el uso de esta herramienta.

Un paso importante que permitió la consolidación de este proyecto fue la promulgación de la Directriz GG-905-2017 “Utilización de Firma Digital en documentación institucional y uso del Sistema de Control de Correspondencia (SCC)”, en la que se establece la obligatoriedad de estas dos herramientas para todas las unidades institucionales, y se marcan los pasos a seguir en este sentido para los próximos años.

El desarrollo de este proyecto ha estado acompañado de actividades de benchmarking para conocer las mejores prácticas implementadas por instituciones con mayor trayectoria en el uso de la firma digital, así como capacitación para el área técnica con expertos y autoridades nacionales.

6.10. Sistema Institucional de Compras Públicas SICOP

En el año 2016 se publica en el alcance N° 182 de la Gaceta del 13 de setiembre, la reforma de la Ley de Contratación Administrativa y su reglamento, el cual en sus artículos 40 y 40 bis, de manera obligatoria insta a las instituciones del estado, centralizadas, descentralizadas y no estatales a formar parte del Sistema de Compras Públicas SICOP, esto sin excepción. Los artículos mencionados citan:

“Artículo 40. - Uso de medios digitales: Toda la actividad de contratación regulada en la presente ley, así como aquella que se regule bajo cualquier régimen especial, deberá realizarse por medio del Sistema digital unificado de compras públicas

Artículo 40 bis. - Obligaciones de transparencia: Toda institución pública que realice cualquier tipo de contratación regulada en esta ley deberá incluir un vínculo en sus páginas web, para que la ciudadanía acceda a la página del Sistema digital unificado de compras públicas.”

Con fundamento en lo anterior la Institución se encuentra trabajando en la implementación de dicho Sistema, para lo cual se cuenta desde enero de 2018 con un contratado de servicio firmado con RACSA, el mismo tiene una duración de 4 años y actualmente se está en etapa de implementación, compuesta por fases de capacitación a personas funcionarias, homologación de códigos e interfaces con el Sistema de Recursos Materiales (SIREMA). Dado lo anterior y para el cumplimiento de la primera fase de implementación, se realizó un cronograma de trabajo con los personeros de RACSA e INA para coordinar las fechas y grupos a capacitar.

En un trabajo previo de forma conjunta con RACSA, se realizó durante el año 2017 un plan piloto, con lo cual se llevaron procesos de compra en equipo de Computadoras y Vehículos, teniendo resultados satisfactorios, por ejemplo, en el caso de compra de computadoras se obtuvo un ahorro de más de 100 millones de colones para la Institución, esto gracias a la implementación de una modalidad de compra de Subasta a la Baja mediante SICOP.

La prioridad de la institución para este año, es la de enfocar esfuerzos en los procesos de implementación y con ello capacitar a más de 200 personas funcionarias que trabajan día a día en el proceso de compra. Sin embargo, se prevé realizar en forma paralela proceso de compra mediante SICOP durante el año, que permitan la obtención de conocimiento en su aplicación de los procesos de compra que realiza la institución regularmente.

6.11. Sistema de Banca para el Desarrollo

El origen del proyecto, se fundamenta en la Ley No. 9274 “Reforma Integral del Sistema Banca para el Desarrollo”, en la cual se le asignan una serie de competencias al INA para la ejecución de servicios no financieros (actividades de capacitación, asesorías técnicas, apoyo-acompañamiento empresarial) y así poder atender a los siguientes beneficiarios: Emprendedores, Microempresarios, PYMES, Beneficiarios de microcrédito, diferentes modelos de unidades productivas agropecuarias y modelos asociativos empresariales.

Dada la importancia que dicho proyecto tiene para la institución, la Junta Directiva mediante el acuerdo AC-479-2017-JD indica a la Gerencia General, presentar un informe mensual, sobre el cumplimiento de las obligaciones impuestas al INA por la Ley SBD. Producto de lo anterior, surge la iniciativa de incluir el proyecto dentro de la metodología que aplica la Oficina de Administración de Proyectos de la GTIC (OAP), con el fin de documentar los acontecimientos y así establecer una ruta crítica (en fases) con cada una de las actividades que demande el proyecto y que permitan justificar las acciones realizadas para dar cumplimiento a la Ley No. 9274.

Dentro de las actividades importantes pendientes se encuentran:

- Aprobación por parte del MIDEPLAN, de la propuesta del cambio de funciones de la UPYME.
- Reunión con jefaturas de unidades que intervienen en los cambios internos que surgirán de la aprobación realizada por MIDEPLAN, con el fin de tener una ruta crítica establecida para los cambios que deben realizarse, una vez que llegue la nota de la aprobación.
- Revisión del procedimiento del Reglamento de contratación exceptuada (Asesoría Legal no ha brindado información si dicho procedimiento está listo).
- Continuidad al convenio con Fundación Omar Dengo para ejecutar servicios en cumplimiento de la Ley No. 9274.
- Continuidad al proyecto Contratación “CONTRATACIÓN DE ENTE DE DERECHO PÚBLICO PARA DESARROLLAR TALLERES EN GESTIÓN EMPRESARIAL PARA BENEFICIARIOS DE LA LEY SBD.”

Adicional a lo mencionado en los párrafos anteriores, adjunto como Anexo, el Informe estadístico SBD 2017 y las respectivas actividades llevadas a cabo para dar cumplimiento a las obligaciones del INA para SBD.

6.12. *Modelo Curricular*

Mediante oficio SGT-305-2018, de fecha 18 de mayo 2018, la Subgerencia Técnica remite para la aprobación de la Junta Directiva la propuesta del nuevo Modelo Curricular del INA, con las observaciones del MEP y de la OIT. Dado lo anterior la Junta Directiva del INA en sesión ordinaria numero 4848 celebrada el 21 de mayo del 2018 se acordó aprobar el nuevo modelo curricular para la formación profesional del INA con acuerdo AC-147-2018-JD que cita:

“ÚNICO: APROBAR EL NUEVO MODELO CURRICULAR PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL DEL INA, PRESENTADO POR LA SUBGERENCIA TÉCNICA EN OFICIO SGT-305-2018, Y EXPUESTO POR LA FUNCIONARIA ESPERALDA CARRILLO ARROYO, DE LA GERENCIA GENERAL, EL CUAL SU TEXTO FINAL SE LEERÁ DE LA SIGUIENTE MANERA.”

6.13. *Marco Nacional de Cualificaciones*

Dentro de algunas de las actividades más relevantes realizadas para la implementación del Marco Nacional de cualificación se encuentran:

1. Análisis sobre rectoría del INA oficio SGT-141-2018 a Gerencia General
2. Elaboración por única vez de 40 estándares de cualificación, presentados al equipo técnico de la Comisión Interinstitucional para la Implementación y Seguimiento del Marco Nacional de Cualificaciones para la Educación y Formación Técnica profesional de Costa Rica (CIIS), oficio SGT-838-2017. Lo anterior, con el propósito de responder al cumplimiento de la meta del Plan Nacional de
3. Desarrollo 2015-2018 Dr. Alberto Cañas Escalante.
4. Conformación de equipos de trabajo para implementar el MNC-EFTP-CR en el INA, en respuesta al acuerdo de la Junta Directiva No. 361-2017-JD de fecha 25 de setiembre 2017, la Subgerencia Técnica (SGT) propone para el fortalecimiento de la implementación del MNC-EFTP-CR en el INA, un plan de trabajo en el cual se establecen las actividades y estrategias que facilitan la creación y ajustes de la metodología para cada uno de los procesos y áreas a atender, con lo establecido en el MNC-EFTP-CR y el Modelo Curricular de la Formación Profesional en el INA.
5. Período 2018 y en adelante 2019, oficio: SGT-40-2018, SGT-88-2018, SGT-185-2018, SGT-224-2018, SGT-225-2018 y los lineamientos para la Formulación POIA 2019 GFST-88-2018, aprobados por ésta SGT.
6. Revisión final del Modelo Curricular y presentado a Presidencia Ejecutiva mediante oficio SGT-172-2018, en cumplimiento del Acuerdo de Junta Directiva No. 361-2017-JD, donde se estableció a la SGT, realizará la entrega para su aprobación ante Junta Directiva del INA y mediante el oficio citado se procedió a realizar la entrega oficial, para lo correspondiente.
7. El Nuevo Modelo Curricular fue presentado ante Junta Directiva el 23 de abril del 2018, mismo que se tomó como recibido por Junta Directiva y se acordó que a partir de las observaciones hechas por la señora Viceministra de Educación, se haga un análisis con el apoyo de la señora

Viceministra que tiene mucha experiencia en el tema para ver algunos detalles que haya que ajustar y someterlo a aprobación la próxima semana. El pasado viernes 27 de abril del 2018 se realizó la sesión de análisis con la Señora Viceministra de Educación y se realizaron los ajustes correspondientes al documento del nuevo Modelo Curricular.

8. Coordinación con la OIT para la revisión del Modelo Curricular Aprobación del Modelo Curricular por parte de la Junta Directiva JD-147-2018, del 21 de mayo del 2018.

Las actividades pendientes para su implementación son:

1. Diseñar estándares de cualificación de calidad dentro del Marco Nacional de Cualificaciones, iniciando en coordinación con el MEP, para técnicos 3 y 4, que su nivel de competencias es homogéneo, para cumplir con meta PND.

2. Cambio en las metodologías de investigación, diseño, administración curricular, evaluación, SINAFOR y perfil del docente, para la mejora en procedimientos con el fin de ser ágiles y oportunos, atendiendo los diferentes sectores productivos en SCFP diferenciados.

3. Coordinación con CINDE, UCCAEP y otros informantes claves, así como la coordinación con la Unidad Pymes para el apoyo de emprendimientos

- Coordinación con CAMTIC para establecer en la Regional de Heredia, centro de atención de TICs, que incluya atención a Mypimes.

- Coordinación con CINDE para emprendimientos tecnológicos.

- Vigilancia estratégica para determinar certificaciones internacionales que requieren los sectores productivos.

7. Administración de recursos financieros

Cuadro 6
INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE
GERENCIA GENERAL

PRESUPUESTO INSTITUCIONAL EJECUTADO AÑO 2014

PARTIDA PRESUPUESTARIA	NOMBRE DE LA PARTIDA	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO TOTAL	PRESUPUESTO GASTADO	PRESUPUESTO DISPONIBLE	%GASTADO	%DISPONIBLE
0	REMUNERACIONES	46.944.562.672,00	46.944.562.672,00	46.632.017.583,14	312.545.088,86	99%	1%
1	SERVICIOS	22.498.753.477,00	21.060.761.348,00	17.181.158.578,79	3.879.602.769,21	82%	18%
2	MATERIALES	6.473.855.751,00	6.316.989.816,00	4.600.339.779,41	1.716.650.036,59	73%	27%
5	BIENES DURADEROS	18.070.098.444,00	19.964.457.207,00	3.262.501.035,70	16.701.956.171,30	16%	84%
6	TRANSFERENCIAS	5.909.050.869,00	10.638.152.825,00	9.527.002.075,77	1.111.150.749,23	90%	10%
9	CUENTAS ESPECIALES	-	618.999.301,00	-	618.999.301,00	0%	100%
TOTAL		99.896.321.213,00	105.543.923.169,00	81.203.019.052,81	24.340.904.116,19	77%	23%

Fuente: Unidad de Recursos Financieros

Cuadro 7
INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE
GERENCIA GENERAL
PRESUPUESTO INSTITUCIONAL EJECUTADO AÑO 2015

PARTIDA PRESUPUESTARIA	NOMBRE DE LA PARTIDA	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO TOTAL	PRESUPUESTO GASTADO	PRESUPUESTO DISPONIBLE	%GASTADO	%DISPONIBLE
0	REMUNERACIONES	50.409.189.058,00	50.409.189.058,00	49.805.991.477,28	603.197.580,72	99%	1%
1	SERVICIOS	26.361.313.068,00	25.131.932.096,00	19.162.762.823,16	5.969.169.272,84	76%	24%
2	MATERIALES	6.888.235.930,00	6.652.268.787,00	4.335.741.026,45	2.316.527.760,55	65%	35%
5	BIENES DURADEROS	17.706.653.569,00	18.870.533.054,00	4.678.337.850,85	14.192.195.203,15	25%	75%
6	TRANSFERENCIAS	6.049.321.863,00	11.289.387.419,00	10.821.078.673,88	468.308.745,12	96%	4%
TOTAL		107.414.713.488,00	112.353.310.414,00	88.803.911.851,62	23.549.398.562,38	79%	21%

Fuente: Unidad de Recursos Financieros

Cuadro 8
INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE
GERENCIA GENERAL
PRESUPUESTO INSTITUCIONAL EJECUTADO AÑO 2016

PARTIDA PRESUPUESTARIA	NOMBRE DE LA PARTIDA	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO TOTAL	PRESUPUESTO GASTADO	PRESUPUESTO DISPONIBLE	%GASTADO	%DISPONIBLE
0	REMUNERACIONES	54.411.549.545,00	55.490.820.115,00	51.484.577.061,01	4.006.243.053,99	93%	7%
1	SERVICIOS	26.039.372.601,00	24.624.880.087,00	19.488.360.816,29	5.136.519.270,71	79%	21%
2	MATERIALES	6.796.316.613,00	6.154.121.817,00	4.480.380.336,23	1.673.741.480,77	73%	27%
5	BIENES DURADEROS	24.943.005.039,00	25.634.317.359,00	9.259.731.630,41	16.374.585.728,59	36%	64%
6	TRANSFERENCIAS	7.096.255.258,00	12.501.488.777,00	11.338.528.836,44	1.162.959.940,56	91%	9%
9	CUENTAS ESPECIALES	5.000.000,00	5.000.000,00	-	5.000.000,00	0%	100%
TOTAL		119.291.499.056,00	124.410.628.155,00	96.051.578.680,38	28.359.049.474,62	77%	23%

Fuente: Unidad de Recursos Financieros

Cuadro 9
INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE
GERENCIA GENERAL

PRESUPUESTO INSTITUCIONAL EJECUTADO AÑO 2017

PARTIDA PRESUPUESTARIA	NOMBRE DE LA PARTIDA	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO TOTAL	PRESUPUESTO GASTADO	PRESUPUESTO DISPONIBLE	%GASTADO	%DISPONIBLE
0	REMUNERACIONES	59.515.998.480,00	59.515.998.480,00	52.950.149.801,65	6.565.848.678,35	89%	11%
1	SERVICIOS	32.485.305.225,00	31.833.350.825,00	20.350.485.782,89	11.482.865.042,11	64%	36%
2	MATERIALES	5.876.574.645,00	6.171.657.031,00	4.590.212.529,79	1.581.444.501,21	74%	26%
5	BIENES DURADEROS	19.856.403.139,00	24.352.768.339,00	9.591.955.442,78	14.760.812.896,22	39%	61%
6	TRANSFERENCIAS	8.583.456.601,00	14.579.634.206,00	13.132.883.973,66	1.446.750.232,34	90%	10%
TOTAL		126.317.738.090,00	136.453.408.881,00	100.615.687.530,77	35.837.721.350,23	74%	26%

Fuente: Unidad de Recursos Financieros

Cuadro 10
INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE
GERENCIA GENERAL
PRESUPUESTO INSTITUCIONAL EJECUTADO A MARZO AÑO 2018

PARTIDA PRESUPUESTARIA	NOMBRE DE LA PARTIDA	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO TOTAL	PRESUPUESTO GASTADO	COMPROMETIDO	RESERVADO	PRESUPUESTO DISPONIBLE
0	REMUNERACIONES	59.435.136.661,00	59.435.136.661,00	116.668.056,61	-	15.222.927.074,41	44.095.541.529,98
1	SERVICIOS	35.606.812.291,00	35.293.064.154,00	9.720.725.585,08	1.738.732.527,01	3.854.826.216,19	19.978.779.825,72
2	MATERIALES	7.708.301.282,00	7.951.545.082,00	555.273.984,88	1.757.211.909,85	723.112.540,83	4.915.946.646,44
5	BIENES DURADEROS	20.053.447.125,00	20.119.151.462,00	4.517.033.350,12	4.391.572.191,96	302.985.052,96	10.907.560.866,96
6	TRANSFERENCIAS	9.505.681.307,00	15.510.082.102,00	2.647.425.556,55	117.046,75	911.224.986,69	
9	CUENTAS ESPECIALES	20.648.166,00	20.648.166,00	-	-		-
TOTAL		132.330.026.832,00	138.329.627.627,00	17.557.126.533,24	7.887.633.675,57	21.015.075.871,08	

Cuadro 11

%GASTADO	%COMPROMETIDO	%RESERVADO	%DISPONIBLE
0%	0%	26%	74%
28%	5%	11%	57%
7%	22%	9%	62%
22%	22%	2%	54%
17%	0%	6%	77%
0%	0%	0%	100%
13%	6%	15%	66%

Fuente: Unidad de Recursos Financieros

8. Sugerencias

- Continuidad a la Implementación del Marco Nacional de Cualificaciones y el nuevo Modelo Curricular del INA (2018).
- Desarrollo del Plan Estratégico Institucional 2018-2022, así como la implementación de un modelo automatizado para su evaluación y seguimiento en tiempo real.
- Definición de Indicadores para el nuevo Plan Nacional de Desarrollo, acordes con históricos institucionales y con la capacidad instalada de las unidades involucradas.
- Implementación de los mecanismos y procesos necesarios, para el desarrollo de todos los servicios no financieros que el INA puede prestar a los beneficiarios de la Ley 9274 Sistema de Banca para el Desarrollo.
- Continuar con el desarrollo de la estrategia planteada por el INA para mejorar la ejecución presupuestaria.
- Fortalecer la Oficina de Administración de Proyectos, para que funcione en el apoyo institucional de la gestión de proyectos, y no solamente en la GTIC.

9. Observaciones

Es fundamental que la Administración pueda definir oportunamente los Proyectos estratégicos a desarrollar para los siguientes 4 años, con el objetivo de priorizar acciones y enfocar sus esfuerzos. Así como un sistema eficiente para el seguimiento del avance en cada proyecto.

10. Disposiciones de la Contraloría General de la República

Cuadro 12

Cantidad de Recomendaciones CGR

Tipo de Informe	No. Informe	Q REC
Recomendaciones CGR	DFOE-EC-IF-14-2014	2
	DFOE-EC-IF-27-2015	7
	DFOE-EC-IF-28-2015	1
Total general		10

*Revisar Anexo 1 Estado de Recomendaciones

11. Auditoría Interna y Externa

Cuadro 13

Cantidad de Recomendaciones de Auditoría Interna y Externa

Tipo de Informe	No. Informe	Q REC
Recomendaciones Auditoría Interna	No. 02-2017	1
	No. 14-2016	1
	No. 15-2015	2
	No. 17-2016	1
Recomendaciones Internas GG	GG-548-2017	2
Recomendaciones Auditoría Externa	2014-01-DCC	1
Total general		8

*Revisar Anexo 2 Estado de Recomendaciones

La persona funcionaria saliente da fe de que lo expuesto en el presente informe de fin de gestión corresponde a la realidad de los hechos y es consciente de que la responsabilidad administrativa de las personas funcionarias del Instituto Nacional de Aprendizaje, INA prescribirá según se indica en el artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República N° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Nombre y Firma de la persona funcionaria:

Durman Esquivel Esquivel

Número de identificación: 2-520-590

cc: Unidad de Recursos Humanos¹

Sucesor

¹ El Informe final de gestión se envía en formato físico y digital.

INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE

“INFORME ESTADÍSTICO: SERVICIOS DE
CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL,
RELACIONADOS CON EL PLAN DE TRABAJO, SISTEMA
BANCA PARA EL DESARROLLO (SBD)”

LEY N° 9274

I. Presentación

La Ley N°9274 “Reforma integral de la ley N.º 8634, ley del Sistema de Banca para el Desarrollo, y reforma de otras leyes”, establece en el artículo N°41 establece dentro de los colaboradores del Sistema de Banca para el Desarrollo, al Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) quien deberá asignar una suma mínima del quince por ciento (15%) de sus presupuestos ordinarios y extraordinarios de cada año.

Estos recursos tendrán como objetivo apoyar a los beneficiarios de esta ley mediante actividades de capacitación, asesoría técnica y de apoyo empresarial, pudiendo ofrecer los servicios de manera directa, mediante convenios o subcontratando servicios.

Dada esta directriz, el INA atiende mediante sus servicios, las necesidades de capacitación que tienen las diversas empresas PYMEs y PYMPAS del país, así como aquellas las personas emprendedoras que solicitan apoyos puntuales.

En el presente documento se muestran las acciones desarrolladas por la institución junto con las estadísticas de dichos servicios brindados durante el año 2017.

II. Organigrama Institucional

A continuación se presenta el organigrama institucional.



Específicamente en la atención de lo señalado en la Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo según la reforma N°9274, las instancias que participan de manera directa son: los Núcleos Tecnológicos, las Regionales, Cooperación Externa, Asesoría de Comunicación y la Unidad para el Mejoramiento de la Competitividad y Productividad de las PYMEs. Es decir, estas instancias cuentan con presupuesto asociado a las metas e indicadores definidos para la atención del SBD.

III. Normativa

El INA se crea con la finalidad de impulsar el desarrollo económico por medio de la capacitación y la formación profesional, tal y como se indica en el artículo 2 de la Ley Orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje:

“ARTÍCULO 2º.

El Instituto Nacional de Aprendizaje tendrá como finalidad principal promover y desarrollar la capacitación y formación profesional de los trabajadores, en todos los sectores de la economía, para impulsar el desarrollo económico y contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo del pueblo costarricense.”

De este punto, se puede desprender la obligación del INA de impactar en todos los sectores de la economía costarricense, que permita impulsar el desarrollo económico y mejorar las condiciones de vida de sus habitantes. Por lo tanto, es necesario que el INA impacte no solamente en las diferentes ramas de la economía, sino además en diferentes tipos de organizaciones productivas, para impactar en mayor medida las condiciones de vida de los habitantes.

Además de su finalidad, se establece dentro del artículo 3 de la Ley, que para lograr sus fines se tendrán, entre otras, las siguientes atribuciones:

“j) Brindar asistencia técnica, programas de formación, consultoría y capacitación para mejorar la competitividad de las Pymes. En el caso de la atención del artículo 41 de la Ley N.º 8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo, se podrá subcontratar, respetando los principios constitucionales de contratación administrativa. Igualmente, brindará programas y actividades de capacitación para el fomento del emprendedurismo y de apoyo empresarial para los beneficiarios y sectores prioritarios del Sistema de Banca para el Desarrollo, los cuales serán a la medida y atendidos de manera oportuna. Estos deberán ejecutarse en coordinación con el Consejo Rector del SBD.

(Así adicionado el inciso j) por el artículo 57 de la Ley N° 9274, Ley Reforma Integral de la Ley No. 8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo y reforma de otras leyes)”

Donde se desprende una intención expresa en la Ley de fomentar el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (PYMES) y el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), por medio de la capacitación, asistencia técnica, asesorías, gestión empresarial del país por medio de las acciones del INA. En este sentido, según un reciente informe del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), PYMES aportan a Costa Rica un 47% del empleo total y 30% del producto interno bruto (PIB); además de que las pymes representan el 95% del parque total en el país¹.

Aunado a estos puntos, en la misma Ley No. 9274, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo, se establece dentro de sus objetivos específicos se encuentran:

“e) Promover y facilitar la participación de entes públicos y privados que brinden servicios no financieros y de desarrollo empresarial, con el propósito de fortalecer el desarrollo y la competitividad de los beneficios de esta ley.

f) Fomentar la innovación, transferencias y adaptación tecnológica orientada a elevar la competitividad de los sujetos beneficiarios de esta ley (...)”

Con el fin de implementar este mandato legal, en la misma normativa se establece en su artículo 41, inciso a):

“El Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), institución que para este fin deberá asignar una suma mínima del quince por ciento (15%) de sus presupuestos ordinarios y extraordinarios de cada año.

¹ El informe fue presenta por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y abarca solo los sectores de industria, comercio, servicios y tecnologías de información, pues el sector agrícola tiene otro ministerio rector.

Estos recursos tendrán como objetivo apoyar a los beneficiarios de esta ley mediante actividades de capacitación, asesoría técnica y de apoyo empresarial, pudiendo ofrecer los servicios de manera directa, mediante convenios o subcontratando servicios. Estas tareas incluirán el apoyo en la presentación de proyectos con potencial viabilidad ante el SBD para su financiamiento, el acompañamiento a beneficiarios de financiamiento del SBD, la promoción y formación de emprendedores, así como acompañamiento a proyectos productivos en cualesquiera de las etapas de su ciclo de vida y que requieran acompañamiento para mejorar su competitividad y sostenibilidad.

Además, dichos recursos se utilizarán también para apoyar al beneficiario en lo siguiente:

- 1) En el apoyo a los procesos de preincubación, incubación y aceleración de empresas.*
- 2) Otorgar becas a nivel nacional e internacional, para los beneficiarios de esta ley, principalmente para los microempresarios.*
- 3) Para la promoción y divulgación de información a los beneficiarios del SBD.*
- 4) En el apoyo a proyectos de innovación, desarrollo científico y tecnológico y en el uso de tecnología innovadora, mediante servicios de formación y capacitación profesional.*
- 5) Para el desarrollo de un módulo de capacitación especial de apoyo a la formalización de unidades productivas en coordinación con los ministerios rectores.*
- 6) Cualquier otro servicio de capacitación y formación profesional que el Consejo Rector considere pertinente para el fortalecimiento de los sectores productivos.*

Estos programas se planificarán y ejecutarán con base en el plan nacional de desarrollo, las políticas públicas y en función de los lineamientos que emita el Consejo Rector del SBD.”

De igual forma, en el mismo artículo de la ley se establece la forma en la que se ejecutarán los recursos y acciones indicadas, para lo cual se establece que el INA debe constituir una unidad especializada. Además, como institución, se indica la necesidad de contar con una separación de los recursos, con la finalidad de contar con una mejor fiscalización.

“Para la adecuada administración de estos recursos y en procura de lograr eficiencia, eficacia e impacto, el INA establecerá, dentro de su estructura organizacional, una unidad especializada en banca para el desarrollo.

Para el quince por ciento (15%) señalado anteriormente se llevará una contabilidad separada, así como indicadores de gestión e impacto.”

Para tal efecto, la ley establece la obligatoriedad en las acciones que debe ejecutar las máximas autoridades de la Institución, como se desprende del mismo artículo.

“La presidencia ejecutiva y los miembros de la Junta Directiva del INA velarán por el cabal cumplimiento de esta disposición y remitirán anualmente un informe al Consejo Rector sobre la ejecución de estos recursos.”

IV. Junta Directiva

La Junta Directiva del Instituto Nacional de Aprendizaje está integrada de la siguiente manera, según los artículos 5 y 6 de la Ley Orgánica:

“ARTÍCULO 5º

- a) *Un Presidente Ejecutivo de reconocida experiencia y conocimientos en el campo de las actividades del Instituto, designado por el Consejo de Gobierno.*
- b) *Los Ministros de Trabajo y Seguridad Social y de Educación Pública, quienes ejercerán el cargo en calidad de miembros ex officio. Los respectivos Viceministros podrán suplir al titular en sus ausencias.*
- c) *Tres representantes del sector empresarial y tres representantes del sector labora, elegidos en las condiciones que se fijan en el artículo siguiente.*

ARTÍCULO 6º

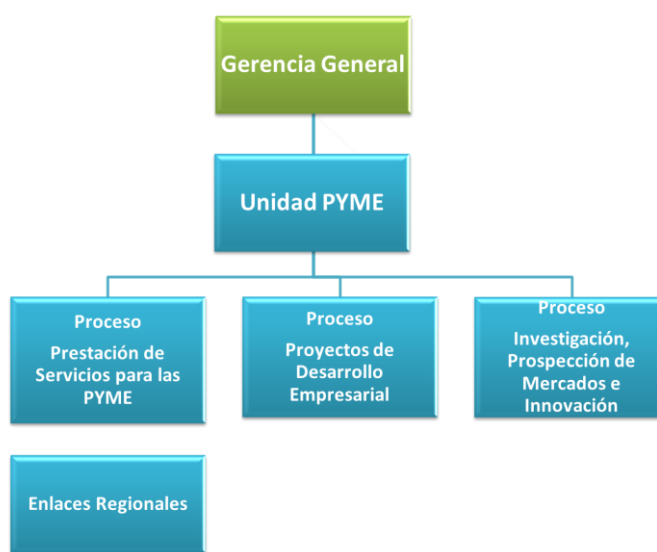
Los miembros de la Junta Directiva a que se refiere el inciso c) del artículo anterior, serán nombrados por el Consejo de Gobierno de la siguiente forma: Los representantes del sector empresarial serán escogidos de una nómina de nueve candidatos que presentará la Unión Nacional de Cámaras Empresariales y los del sector labora, de ternas que presentará cada una de las organizaciones más

representativas de las actividades sindicales, cooperativas y solidaristas. El Poder Ejecutivo escogerá a un representante de cada una de las actividades señaladas. Los representantes de los sectores empresarial y laboral permanecerán en sus cargos por todo el período para el que hayan sido elegidos, a menos que pierdan la representación de sus respectivas organizaciones, en cuyo caso el Consejo de Gobierno nombrará sus sustitutos siguiendo el mismo procedimiento señalado para el nombramiento original. En tal caso, la sustitución de los miembros de la Junta Directiva será sin responsabilidad patronal.

Una vez que hayan entrado en funciones, el Consejo de Gobierno no podrá removerlos, si no es con base en un informe de la Contraloría General de la República, en que se ponga de manifiesto que existe causa para ello, conforme con las disposiciones legales o reglamentarias correspondientes, salvo lo dispuesto en el artículo 98 de la Ley General de la Administración Pública. En todo caso, la sustitución por renuncia, remoción justificada, muerte o cualquier otra causa, se hará dentro de los quince días siguientes a la ocurrencia del hecho y para el resto del período correspondiente.”

V. Unidad PYME-SBD

La Unidad PYME cuenta con el objetivo de dictar las directrices de atención, acompañamiento y seguimiento de los servicios de capacitación y formación profesional dirigidos a la atención de emprendimientos y PYME nacionales.



Actualmente, dicha unidad es de asesoría directa a la Gerencia General del INA, y se compone de 3 procesos:

- Proceso de Prestación de Servicios para las PYME,
- Proceso de Proyectos de Desarrollo Empresarial y
- Proceso de investigación, prospección de mercados e innovación.

Asimismo, se cuenta con enlaces Regionales en todo el país.

El proceso de *Prestación de Servicio para las PYME* contempla las funciones de articulación, acompañamiento y seguimiento de los servicios de capacitación y formación profesional (SCFP), mediante la atención directa o las contrataciones.

El proceso de *Proyectos de Desarrollo Empresarial* tiene como funciones el desarrollo y ejecución de proyectos especiales que permitan el impulso técnico de las PYMES, el desarrollo y participación de ferias empresariales en todo el país y la articulación interinstitucional que fomente el crecimiento de las PYMES.

El *Proceso de investigación, prospección de mercados e innovación*, que se encarga de toda la investigación y elaboración de estudio de las posibilidades futuras de mercado, cambio, tendencias o procesos de innovación en actividades productivas, así como procesos de reconversión por situaciones exógenas o endógenas de la industria o ambiente económico nacional

VI. Metodología

Para la elaboración del presente informe y especialmente para el apartado estadístico se trabaja con base en la información generada en el **Sistema Estadístico de Monitoreo de Servicios (SEMS)**, que es una herramienta que procura facilitar la obtención de datos correspondientes a la ejecución de Servicios de Capacitación y Formación Profesional, a nivel de las diferentes unidades ejecutoras a nivel institucional.

Este sistema brinda los insumos para conocer el dato de la cantidad de personas y empresas que reciben los servicios de capacitación y formación profesional que el INA imparte.

Además en lo que se refiere a la estimación de costos de los servicios, nos apoyamos en el **Sistema Estimación de Costos (SIC)**, que una herramienta para obtener información de los costos individuales y por centro de costo de los módulos de los programas de capacitación y formación profesional que ofrece el INA a nivel nacional, para estimar los costos directos, indirectos y generales de los SCFP y así obtener una visión global y específica de los costos en que se incurre, según los servicios de formación y capacitación profesional que ejecuta.

Cabe indicar que los servicios costeados son capacitaciones y cursos para fortalecer capacidades empresariales de los emprendedores, acompañamiento en la elaboración de planes de negocios, asesoría técnica especializada, capacitación y asesoría en gestión empresarial (contabilidad, costos, calidad, finanzas, recursos humanos e innovación), capacitación a las Mi PYME en instrumentos que faciliten alcanzar sistemas de gestión de calidad y capacitaciones para sensibilizar en la implementación de prácticas empresariales amigables con el ambiente

VII. Ejecución presupuestaria

Para el 2017 el INA contó con un presupuesto anual de ¢ 136.453.408.881,00, por lo tanto, se asignó el siguiente monto para cumplir con lo establecido en la Ley 9274.

Tabla 1 Costa Rica, INA: SBD Presupuesto Asignado al Cumplimiento de la Ley SBD, según Presupuesto Ordinario y Extraordinario, Año 2017

CONCEPTO	MONTO	PORCENTAJE
Total Presupuesto INA, 2017	¢136.453.408.881,00	100,0
Presupuesto asignado para el cumplimiento de la ley 9274 SBD 2017	¢20.474.431.617,00	15,0

Fuente: INA, Recursos Financieros, Informe Ejecución Presupuestaria Año 2017.

En lo que respecta a la ejecución presupuestaria para el cumplimiento de la Ley durante el 2017 el comportamiento fue el siguiente:

Tabla 2 Costa Rica, INA: SBD Monto Ejecutado para el cumplimiento de la Ley SBD, según Presupuesto Asignado, Año 2017

CONCEPTO	MONTO	PORCENTAJE
Presupuesto asignado para el cumplimiento de la ley 9274 SBD, 2017	₡20.474.431.617,00	100,0
Monto Presupuesto Ejecutado, 2017	₡11.389.741.102,93	55,6

Fuente: INA, Recursos Financieros, Informe Ejecución Presupuestaria Año 2017.

VIII. Servicios diseñados para la atención de población SBD

El INA dentro de su estructura organizativa cuenta en doce unidades técnicas denominadas: Núcleos de Formación y Servicios Tecnológicos (NFST). Su finalidad principal consiste en mantener una oferta de servicios de capacitación y formación profesional, acordes con las demandas de los sectores productivos y de la sociedad en general.

Cada NFST identifica las ocupaciones y competencias laborales correspondientes a cada sector productivo para tener una descripción del “análisis del contexto productivo” que les permitirá mantener la oferta de SCFP pertinente o diseñar aquella que se requiera, para así lograr la cobertura del sector productivo vinculado.

En el caso específico de atención de personas beneficiarias del SBD, los núcleos cuentan con un indicador que establece; *Cantidad de módulos diseñados para la atención de los beneficiarios del SBD, según demanda.* Y *Cantidad de programas de capacitación diseñados para atención de los beneficiarios del SBD.*

Por lo tanto, para el año 2017 se diseñaron los servicios mencionados en el cuadro siguiente:

Tabla 3 Costa Rica, INA: SBD Módulos diseñados, Año 2017

Núcleo	Módulos Diseñados
Industria Gráfica	Administrador de contenidos (CMS).
	Infraestructura digital.
Mecánica de vehículos	Puesta a Punto del Motor a Diésel de Maquinaria Agrícola.
	Hidráulica Aplicada de Maquinaria Agrícola
	Electricidad Aplicada a la Maquinaria Agrícola.
	Mantenimiento de Maquinaria Agrícola.
	Reparaciones Básicas de la Maquinaria Agrícola.
	Transmisión de Potencia Hidráulica de Maquinaria Agrícola.
Textil	Diseño del módulo certificable lavandería doméstica. (Atención Plan Puente).
	Diseño del módulo certificable supervisor de calidad en confección textil.
	Diseño del módulo certificable confección de tocados y accesorios para dama.
	Diseño del módulo elaboración de complementos para vestuario. (Atención Plan Puente).
	Diseño del módulo planchado doméstico. (Atención Plan Puente).
Náutico Pesquero	Actualización del módulo naturalismo costero.
	Actualización módulo de biología de las especies de interés turístico.
	Cultivo de ostra.
	Medición de la calidad del agua en estanques.
	Siembra y registro en el cultivo de langostino.
Eléctrico	Introducción a la electricidad EATON.
	Red de comunicación de los equipos programables industriales.
	Fundamentos de tableros de distribución EATON.
	Supersores de picos EATON.
	Automatización de edificaciones.
	Buenas prácticas de refrigeración en la aplicación de un hidrocarburo utilizad como refrigerante.
	Construcción de antenas.
	Mantenimiento preventivo a sistemas de climatización VRF.
	Reparación de tarjetas electrónicas.
Tecnología de materiales	Gestión integral de residuos para centros educativos.
	Introducción a la gestión del agua potable y saneamiento para asadas
	Estión de residuos derivados de la construcción.
	Instalación de ventanería de alta prestación.
Salud, Cultura y Artesanías	Disciplina positiva en la niñez.
	Gestión técnica de centros termales, spa y centros de talasoterapia.
	Alimentación para la persona adulta mayor.

Tabla 4 Costa Rica, INA: SBD Programas diseñados, Año 2017

Núcleo	Programas de capacitación diseñados
Mecánica de vehículos	Operaciones con grúas.
Metalmecánica de vehículos	Inspector/a de calidad de estructuras metálicas.
Eléctrico	Diseño de un programa de capacitación en instalación de cableado estructurado.

IX. Atención brindada por medio de la Unidad PYME

Durante el presente año, la Unidad PYME ha estado trabajando paralelamente en labores correspondientes a la atención de los emprendedores y las PYMEs del país, así como en el cambio normativo requerido para la atención de las funciones establecidas en la Ley N.º 9274, correspondiente al Sistema de Banca para el Desarrollo.

En este sentido, se presentan a continuación las diferentes acciones y ejecución de proyectos y programas que ha estado gestionando y desarrollando la Unidad PYME del INA.

Proyectos atendidos:

Dentro de los aspectos solicitados mediante el acuerdo AC-367-2017-JD se encuentra un informe de los productos que cuenta actualmente la Unidad PYME, los estados y avances de los mismos. Este apartado brindará información del avance que se tiene de los productos que actualmente realiza la Unidad.

Proyectos para el fortalecimiento de unidades productivas asociativas e individuales y de impacto comunal

Actualmente se está brindando apoyo a los siguientes proyectos, donde se brinda una atención sistémica para mejorar su nivel de competitividad:

1. Proyecto Helados Milyo (seguimiento)
2. Proyecto Dinámicas de Gestión Aproasur

3. Proyecto Grupos Ostrícolas(seguimiento)
4. Proyectos de Atención de grupos de PROCOMER
5. Proyecto Modelo de Negocios Feria Gustico 2018
6. Proyecto Atención Emergencia Huracán Otto
7. Proyecto Emprende
8. Proyecto Congreso Ganadero Upala (coordinación)
9. Proyecto Artesanos MEIC
10. Proyecto ASEMAG
11. Proyecto ASOPRO
12. Proyecto Upala 2021
13. Proyectos CNP para Centros de Valor Agregado

Atención de Emprendedores

En el caso de la meta del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 correspondiente a la atención de emprendimientos asesorados, se tiene para el 2017 el registro de 1425 emprendimientos atendidos en todo el país, donde la participación fue de 374 hombres y 1051 mujeres. Esto ha sido por medio de talleres, charlas o asesorías brindadas directamente por los funcionarios de la unidad.

Participación en Ferias de fomento a las pymes

Existen actividades que coadyuvan en la promoción empresarial y emprendedora como son las ferias, hasta la fecha se ha participado en las siguientes:

- EXPOPYME: Creciendo sin fronteras
- Congreso Ganadero
- IV Congreso Nacional de Innovación
- Congreso Franquicias
- VIII Congreso de la mujer empresarial
- Expo Franquicia 2017
- II Congreso Nacional del Exportado
- V Foro Costarricense de Microfinanzas

Campaña publicitaria

Igualmente, en cumplimiento con las atribuciones indicadas para la Institución en la Ley N.º 9274, se trabajó el presente año, en conjunto con el SBD y la Asesoría de Comunicación, en el desarrollo y ejecución de la campaña publicitaria sobre “¿Qué es el Sistema de Banca?”.

Dicha campaña tenía como objetivo comunicar lo que el Sistema de Banca para el Desarrollo le ofrece a las PYMEs que están tramitando financiamiento y la oportunidad de asesorarse y capacitarse con el INA.

Se realizó a través de una campaña en medios masivos y digitales que invita a las PYMEs a acercarse a las sedes del INA. Se contó con vallas, en medios televisivos y en mupis. La idea principal fue explicarles a las personas que el Sistema de Banca brinda préstamos para financiar las ideas de negocios y que el INA es parte del SBD por medio de capacitación y acompañamiento.

Otros aspectos de publicidad y divulgación

Igual que en años anteriores, se realizaron coordinaciones para la atención de Radio PYME, para que a partir de su lanzamiento, se apoye tanto en el desarrollo de los programas, como en las cuñas y cápsulas informativas solicitadas. Para tener mayor información sobre los programas se puede ingresar al siguiente enlace: <http://crc891.com/pyme-radio-lunes-23-de-abril/>



Además, se realizó la elaboración de un fascículo llamado: “Impulso para su empresa” publicado en el periódico La Teja. Este documento se publicó gracias al apoyo de Asesoría de Comunicación el cual se encuentran en la página principal del INA y el SBD.



Charlas y talleres brindados

Así como se señaló anteriormente, la Unidad ha diseñado y ejecutado una serie de talleres y charlas con el fin de atender necesidades de capacitación de beneficiarios del SBD, con el fin de aumentar su competitividad.

A continuación se muestra un cuadro resumen con las charlas y talleres realizados por el Proceso de Prestación de Servicios:

Nombre de la actividad	Objetivo	Cantidad de participantes
Programa Emprende Municipalidad Naranjo	Capacitar a las Mujeres participantes del taller para adquirir competencias en la Gestión empresarial	40
Asociación de Mujeres Emprendedoras Río Frío Taller de Habilidades Blandas Asesoría en Producción	Capacitar Integrantes de la Asociación en Habilidades Blandas. Capacitar a Integrantes de la asociación en Administración y Control de la Cadena de Suministros	8
Asociación de Emprendedores de Buenos Aires Charla Servicio al Cliente	Sensibilizar a emprendedores de la zona de Buenos Aires en Servicio al Cliente	51
Municipalidad de Pérez Zeledón Charla Servicio al Cliente	Sensibilizar personal de la Municipalidad de Pérez en el trato al cliente	23
Comunidad la Palma Charla Servicio al Cliente	Sensibilizar a emprendedores de la zona de La Palma -Buenos Aires en Servicio al Cliente	21
Fondo de Biodiversidad Sostenible Charla Emprendedurismo y Plan de Negocios	Sensibilizar beneficiarios de la ORG en temas de emprendedurismo y la elaboración de plan de negocios	9
Tecnocell Taller de Habilidades Blandas	Potenciar habilidades en comunicación, trabajo en equipo y autoestima	12
GTI Taller de Habilidades Blandas	Potenciar habilidades en comunicación, trabajo en equipo y autoestima	13

Proyecto SICA y Municipalidad de Corredores Taller de Plan de Negocios	Preparar a un grupo de emprendedores de la Región de Corredores para participar en fondos del SICA para capital semilla.	43
Asomobi Taller de Habilidades Blandas Taller de Servicio al Cliente	Potenciar habilidades en comunicación, trabajo en equipo y autoestima	14
Renacer Taller de Servicio al Cliente	Sensibilizar a emprendedores de la comunidad de Bioley acerca servicio al cliente	6
Asoprola Taller de Servicio al Cliente	Sensibilizar a emprendedores de la comunidad de Bioley acerca servicio al cliente	8
ASOPRO Taller Producción	Capacitar a clientes de ASOPRO en temas de producción, pronósticos e inventarios	20
AMFROSUR Taller de Servicio al Cliente	Sensibilizar asociados en temas de servicio al cliente con inteligencia emocional. Canoas Corredores	33
GATT Taller de Servicio al Cliente	Sensibilizar a beneficiarios de fondos de JUDESUR en temas de servicio al cliente con inteligencia emocional	36
Cricri Peluquería Taller Servicio al cliente Peluquería	Mejorar el la calidad de servicio al cliente tanto interno como externo	10
Centro de Aventura Oceánica Charla de Mercadeo y Técnicas de Ventas	Brindar técnicas de ventas y de mercadeo al personal	5
Centro Integral Taller de Servicio al cliente	Mejorar el servicio de cliente interno y externo	15

Charla Cómo vender en una Feria	Apoyar a las microempresarias en brindar herramientas y técnicas para vender en ferias PYMES	25
Solicitud realizada por el MEIC Taller Diseño de Marca en Golfito	Ofrecer herramientas y fundamentos teórico prácticos a las pymes para el mejoramiento de su imagen	35
Taller de mercadeo a Grupo de empresarios de Esparza, en apoyo al MEIC	Brindar herramientas para el desarrollo de las pymes en el tema citado	4
Habilidades Blandas	Capacitar a mujeres emprendedoras de la Municipalidad de Naranjo	30
Planeamiento Estratégico y Operativo	Capacitar a personas empresarias de la Región Chorotega, coordinada por la CIDE – PYME de la zona	26
Modelo de Negocio CANVAS	Capacitar a Adultos Mayores de la Municipalidad de Liberia	14
Análisis de Negocio y Modelo de Negocio	Orientar a Emprendimiento Metodologías Innovadoras	2
Idea de Negocio	Capacitar a Mujeres privadas de libertad del CAI Vilma Curling Rivera	16
Modelo de Negocio CANVAS	Capacitar a Personas empresarias de la Región Huetar Caribe, coordinada por la CIDE- PYME de la zona	16
Planeamiento Estratégico	Capacitar a Personas estudiantes y empresarias de la UR Chorotega	20
Modelo de Negocio CANVAS	Capacitar a Personas empresarias beneficiarias de ASOPRO San Ramón	14
Plan Financiero	Asesorar a Emprendedor de la zona Pacífico Central (Esparza)	1

Habilidades Blandas	Capacitar a Mujeres empresarias de la zona Pacífico Central, coordinada por la CIDE – PYME de la zona en el marco del Proyecto Emprende	27
Taller de mercadeo y redes sociales (En Golfito)	Realizar un taller de mercadeo y redes sociales con la asociación de Golfito	13
Taller de mercadeo y redes sociales (Golfito)	Realizar un taller de mercadeo y redes sociales a emprendimientos de la zona de Golfito	4
Taller de mercadeo y redes sociales(Golfito)	Realizar un taller de mercadeo y redes sociales a asociación de pescadores	8
Taller de mercadeo y redes sociales(Golfito)	Realizar un taller de mercadeo y redes sociales a grupo oro de Golfito	13
Charla de servicio al cliente	Realizar charla de servicio al cliente en Buenos aires de Puntarenas (Se realizó en conjunto con Carol Bastos)	51
Taller de servicio al cliente	Realizar un taller de servicio al cliente a funcionarios de la municipalidad de Perez Zeledon	19
Taller de servicio al cliente	Realizar un taller de servicio al cliente a Grupo asociativo de la palma de puerto Jimenez. (se atendió en conjunto con Carol Bastos	21
Taller de mercadeo y redes sociales (Palmares)	Realizar un taller de mercadeo y redes sociales a emprendimientos de la zona de Palmares	28

Taller de mercadeo y redes sociales (Palmares)	Realizar un taller de mercadeo y redes sociales a emprendimientos de la zona de Palmares	26
Taller de mercadeo y redes sociales (Palmares)	Realizar un taller de mercadeo y redes sociales a emprendimientos asociados de la cámara de industria palmares	23
Taller de mercadeo y redes sociales	Realizar un taller de mercadeo y redes sociales a emprendimientos asociados Grupo de Artesanos de Guatil	12
Taller de mercadeo y redes sociales	Realizar un taller de mercadeo y redes sociales a emprendimientos asociados Grupo de Artesano (que ostentan el sello artesanal)	14
Taller de mercadeo y redes sociales	Realizar un taller de mercadeo y redes sociales a emprendimientos asociados Grupo de Artesano. (que ostentan el sello artesanal)	15
Taller de mercadeo y redes sociales	Realizar un taller de mercadeo y redes sociales a emprendimientos asociados Grupo de Artesano(que ostentan el sello artesanal)	14
Taller de mercadeo y redes sociales	Realizar un taller de mercadeo y redes sociales a emprendimientos asociados Grupo de Artesano(que ostentan el sello artesanal Boruca)	22
Taller de estrategias de mercadeo	Charla de estrategias de mercadeo a emprendimientos en coordinación con la municipalidad de Golfito	16
Taller de mercadeo	Charla de estrategias de mercadeo a emprendimientos en coordinación con la municipalidad de Golfito	28

Modelo Canvas	Charla de estrategias de modelo Canvas a emprendimientos de San vito de Coto Brus	9
Taller de mercadeo y técnicas de ventas	Charla de estrategias de mercadeo a emprendimientos en coordinación con la municipalidad de Buenos Aires de Puntarenas	39
Taller de mercadeo y técnicas de ventas	Charla de estrategias de mercadeo a emprendimientos en coordinación con la municipalidad de Buenos Aires de Puntarenas	32
Taller de mercadeo y técnicas de ventas	Charla de estrategias de mercadeo a emprendimientos en coordinación con la municipalidad de Perez Zeledon	18
Plan de negocios y mercadeo	Realizar un taller de mercadeo a emprendimientos de la zona de ciudad Nelly .	39
Taller de habilidades Blandas	Realizar un taller de habilidades blandas a emprendimientos en Liberia Guanacaste	6
Taller de habilidades Blandas	Realizar un taller de habilidades blandas a emprendimientos en Liberia Guanacaste	12
Taller de Modelo Canvas	Realizar taller de modelo canvas a mujeres emprendedoras en Liberia Guanacastes	40
Taller de mercadeo	Realizar taller de mercadeo a asociados de Asopro en San Ramón	19
Charla de mercadeo y redes sociales	Realizar un taller de mercadeo y redes sociales en coopavegra de palmares	23

Taller de mercadeo de mercadeo y redes sociales	Realizar a emprendimientos de la incubadora de MEP en Golfito	10
Charla de emprendedurismo	Charla de emprendedurismo a emprendedores	20
Charla de mercadeo	Realizar varias charlas de mercadeo agrupo de mujeres emprendedoras del INAMU en Buenos Aires de Puntarenas y Perez Zeledon	199
Total de personas atendidas		1390

Asimismo, se ha participado en la coordinación para que en conjunto con el INAMU y la Regional Central Oriental, se desarrolle la atención de emprendedoras que forman parte del Proyecto “Mujeres emprendedoras con propósito de cambio”, que está desarrollando el Poder Judicial, así como a mujeres del Buen Pastor que están pronto a cumplir su pena y cuentan con una iniciativa para desarrollar un emprendimiento. Esta atenciones aunado a lo anterior nos da un total de personas atendidas por medio de diferentes metodologías de **1.542 personas**.

La Unidad PYME ha sido enlace con otras instituciones a fin de que se sumen a los proyectos, entre ellas el MEIC y el IMAS. Las mujeres que forman parte de estas iniciativas son mujeres que han sido víctimas de violencia familiar y/o se encuentra en vulnerabilidad económica.

Diagnósticos empresariales.

Además de lo anterior, se han aplicado diagnósticos para empresarios Pymes con el fin de evidenciar la etapa de su idea productiva y a partir de esto definir las necesidades de capacitación. Estos diagnósticos se aplican cuando el empresario no tiene clara su necesidad de capacitación o bien a solicitud de la instancia que nos solicita el apoyo.

Tabla 6 Costa Rica, INA: SBD Diagnósticos aplicados, Año 2017

Aplicación de diagnósticos	Cantidad
Diagnósticos empresariales	21

Seminarios de Costos:

Como parte de los esfuerzos que realiza la Unidad para la atención de necesidades de los beneficiarios de la Ley del SBD, se ha realizado la contratación para brindar seminarios de costos en todas las regionales.

La determinación del precio y el manejo de la estructura de costos es un tema muy sensible y crítico dentro del desarrollo de una empresa y contantemente los empresarios nos manifiestan la necesidad de fortalecer sus competencias en este aspecto.

Por tanto, se ha brindado 18 talleres de costos los cuales tienen como objetivo: Capacitar a empresarios(as) y emprendedores(as) en la implementación de mecanismos para la definición del precio de venta del producto o servicio y punto de equilibrio. En estos seminarios han participado 200 personas.

Plataforma INAPYMES

El Instituto Nacional de Aprendizaje, teniendo claro la importancia de impulsar el emprendedurismo y el fortalecimiento de las PYME como elemento de las estrategias para el desarrollo del país, por tanto se ha realizado acciones para contar con una plataforma virtual para brindar apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas de Costa Rica. Como resultado de este esfuerzo, se diseña la Plataforma Virtual de Apoyo a PYMEs, www.inapymes.com.

Esta plataforma es una herramienta creada con el fin de satisfacer necesidades específicas de los emprendimientos y las micro, pequeñas y medianas empresas de Costa Rica a través de la asesoría virtual principalmente.

Con este portal el INA pone al alcance, especialistas en diferentes campos que apoyen la gestión de estas empresas, con el fin lograr mayor competitividad y mejores resultados en su gestión.

Entre los servicios que actualmente se ofrecen a través de esta plataforma, están:

- ✓ Asesoría Virtual: en todos los campos de la gestión empresarial: administración, mercadeo, ventas, producción, legal, entre otros.
- ✓ Noticias: relacionadas con el tema empresarial y las diferentes actividades.
- ✓ Caja de herramientas: donde encontrará herramientas para utilizar desde los aspectos más básicos para administrar su empresa, hasta los más complejos.
- ✓ Preguntas frecuentes: donde encontrará respuestas a inquietudes de personas empresarias y/o emprendedoras, como usted.
- ✓ Espacios para interactuar: Chats y foros.

- ✓ Vinculación productiva: actualmente hay más de 4 mil empresas registradas a las cuales usted puede contactar y hacer negocios.



Atención de demanda de pymes y emprendedores

Ahora bien, en el quehacer diario se atienden solicitudes de emprendedores y PYMEs que se acercan a las oficinas del Proceso de Proyectos de Desarrollo Empresarial, entre las cuales se tienen:

- 10 pymes: asesoría para formalización
- 9 emprendimientos
- 3 grupos de estudiantes INA
- 3 atenciones a radioemisoras

Como parte de la atención que se da a los empresarios se encuentran las reuniones y sesiones de trabajo, tipo asesoría, las cuales han sido brindadas por parte del Proceso de Prestación de servicios de la UPYME.

A continuación se muestra una tabla resumen con las acciones realizadas.

Tabla 7 Costa Rica, INA: SBD Atenciones empresariales, Año 2017

Atención a empresas	Resumen acción o acciones realizadas
Reiky Equilibrio Integral	Asesoría de Herramientas de Administración de la cadena de suministros, y de formalización de empresa (registro de marca)
Servicios Generales SyC	Costeo de Servicio, Machotes de contratos, ordenes de trabajo,
Cunicultura Verde Elena Maria	Confección de FR GR 01. Coordinación para visita de técnico de Agropecuario Jose Arturo Madrigal en el área de Cunicultura. Apoyo para la presentación del formulario FOMUJER Elaboración de Perfil empresarial
Oceánica Aventura	Construcción de Plan estratégico
Coopetarcoles	Construcción de Plan de Negocios
Cr=Ouw	Construcción de Plan de Negocios
Movatosa	Construcción de Plan de Negocios
Natural La Palma	Construcción de Plan de Negocios
PP Tico	Construcción de Plan de Negocios
Danilo Chaves Cambroner	Guía acerca la elaboración de plan de negocios e información de Banca de Desarrollo.
Print Flex	Asesoría en mercadeo, publicidad y técnicas de ventas
Comercio Activo	Asesoramiento en Mercadeo y publicidad
Centro de Aventura Oceánica	Aplicación de diagnóstico empresarial Asesoría en mercadeo, publicidad y técnicas de ventas
Green Deep Bistro	Aplicación de diagnóstico empresarial Asesoría en mercadeo y publicidad
Madera & Arte	Aplicación de diagnóstico empresarial Asesoría en mercadeo y publicidad
Clínica de Ropa	Aplicación de diagnóstico empresarial Asesoría en mercadeo

Sofi's Salon	Aplicación de diagnóstico empresarial Asesoría en publicidad y técnicas de ventas
Ciclo Mobi Bike	Aplicación de diagnóstico empresarial Asesoría en mercadeo, publicidad y técnicas de ventas
Zaquiroy	Aplicación de diagnóstico empresarial Asesoría en mercadeo, publicidad y técnica de ventas Apoyo en completar formulario para acceder a los fondos de FOMUJER
Cambio Integral 180	Aplicación de diagnóstico empresarial Asesoría en mercadeo, publicidad y técnica de ventas Acompañamiento en la elaboración y desarrollo de un plan de negocios
Comisión Nacional de Fresa	Proceso de asesoría para construcción de Plan de Acción
PrintFlex	Asesoría en Cálculo de costos y precios
Asociación Loma Larga	Proceso de asesoría para Análisis de negocio, construcción de Modelo de Negocio y Plan de Acción
MilesKreaciones	Asesoría en Cálculo de costos y precios
Coco Limonense	Asesoría en Modelo de Negocio y Cálculo de costos
COOPEMIRAMONTES R.L.	Proceso de asesoría para construcción de Plan Estratégico
Nutriclinic	Asesoría en Cálculo de costos y precios
GTI	Asesoría para proceso de Evaluación del Desempeño
APROASUR	Proceso de construcción de Modelo de Gestión (Dinámicas de Gestión)
Total	29 empresas

Es importante destacar que se anotan 29 empresas atendidas sin embargo la mayoría de ellas no se atendió con solamente en un aspecto, por el contrario, se atendió en diferentes temas dada las necesidades identificadas.

También se colabora en las solicitudes que realizan instancias internas y externas de la institución en temas de logística para actividades de atención a empresarios, por tanto se realizan contrataciones en ese sentido.

Investigación, Prospección de Mercados e Innovación

Se tienen programadas 5 investigaciones y evaluaciones en temas relacionados con el desarrollo de las PYME para este año, las cuales se están desarrollando en forma directa o coordinada con instancias internas y externas a la Institución, a saber:

Tabla 8 Costa Rica, INA: SBD Estudios, Año 2017

<i>Nombre del Estudio</i>	<i>Estado</i>
1. Diseño de un sistema de evaluaciones de impacto de los programas de apoyo brindados por el INA a las pyme y beneficiarios según ley 9274.	Los requerimientos para la contratación están elaborados. Se está realizando el análisis de control interno.
2. Estudio prospectivo de las tecnologías en almacenamiento de energía aplicables en Costa Rica.	Las especificaciones para la contratación están elaboradas, se está realizando estudio de mercado para verificar el costo.
3. Análisis de la cadena del maíz y la mora y transformación industrial en la región Brunca de Costa Rica”	Se abrió el código en el SIREMA para hacer el cartel de contratación, mismo que se encuentra en elaboración en el Proceso de Adquisiciones.
4. Estudio de necesidad de aplicación del internet de las cosas en el sector agropecuario.	El estudio se encuentra en elaboración por personal de la Unidad.
5. Evaluación de impacto Asistencias Técnicas a pymes.	Este estudio se encuentra en elaboración por personal de la Unidad.

Establecimiento de normativa adecuada a los nuevos servicios no financieros del SBD

Por su parte, se han creado herramientas o metodologías de atención para los “nuevos productos “ que la reforma de la ley SBD dispone, el Proceso de Proyectos de Desarrollo Empresarial se ha dado a la tarea de trabajar en lo siguiente:

Tabla 9 Costa Rica, INA: SBD Productos y avance, Año 2017

Productos	Plan de Acción	Estado
Generar procesos de apoyo empresarial y acompañamiento para los beneficiarios de la ley SBD.	Metodología de acompañamiento	Elaborado
Apoyo a proyectos de desarrollo local, proyectos asociativos y con población prioritaria de atención.	Acompañamiento a proyectos (con servicios ordinarios o bien metodologías a la medida)	Elaborado
Apoyo en la presentación de proyectos con potencial de viabilidad ante el SBD, evaluados previamente por el Operador Financiero, para su financiamiento.	Metodología de acompañamiento a proyectos potencialmente financiables (<i>bancable</i>)	Elaborado
Diseño de un modelo para el apoyo de centros asociativos de valor agregado.	Creación de modelo asociativo de valor, según experiencias en otros países.	Elaborado
Elaborar un plan de información y divulgación de los servicios que brinda para la atención de la Ley N.º 9274 para los beneficiarios del SBD, el cual deberá ser aprobado por la Secretaría Técnica del SBD	Planes de comunicación conjuntos SBD INA	Elaborado y ejecutado.

Ejecutar presupuesto para ferias, eventos y programas en medios de comunicación, siempre y cuando tengan relación directa con los objetivos del SBD y generen impacto en la población objetivo de la Ley 9274.	Procedimiento conjunto entre la Unidad y la Asesoría de Comunicación para patrocinios	Elaborado y en ejecución.
Otorgar becas a nivel nacional e internacional, principalmente para los microempresarios.	Reglamento elaborado en conjunto con Asesoría Legal	Elaborado y aprobado, para su ejecución se depende de la modificación de estructura de la UPYMEsbd

Importante señalar que se está a la espera de que queden en firme las nuevas funciones que se le encomiendan a la Unidad para poner en práctica éstas metodologías. Esto debido a lo indicado en el documento IN-AS-AI-01-2017, emitido por la Auditoría Interna de la Institución, el cual a pesar de corresponder a la propuesta del Reglamento para otorgar becas del SBD, se indica que actualmente no se encuentran aprobadas las nuevas funciones para la Unidad por parte de MIDEPLAN, por lo cual no se puede aprobar marco normativo que contemple dichas funciones.

Convenios para la atención de los beneficiarios del Sistema de Banca para el Desarrollo

En cumplimiento con lo establecido en el artículo 41 de la Ley N.º 9274, se han venido gestando varios convenios que servirán para la atención de los beneficiarios del Sistema de Banca para el Desarrollo, dentro de las organizaciones con las cuales se están realizando actualmente convenios se encuentran:

- Instituto Interamericano para la Cooperación de la Agricultura de la Organización de los Estados Americanos (IICA), para la atención de pymes y emprendimientos de desarrollo agrícola y en la economía rural, incentivando la innovación.

- Agencia de Promoción de Inversiones de Costa Rica (CINDE), principalmente para el fomento de la innovación y desarrollo de nuevas tecnologías en emprendedores.
- Consejo Nacional de la Producción (CNP), el desarrollo de agencias de valor agregado en zonas rurales.
- INTEL Corporation, fomento de nuevas tecnologías y fomento a la innovación de emprendedores y PYMEs.
- Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ), fomento a emprendimientos y PYMEs del sector cultural.
- Cámara de Comercio Exterior de Costa Rica (CADEXCO), fomento en procesos de aceleración de empresas con potencial exportador.

Además, se va a iniciar la negociación con las siguientes organizaciones para la elaboración de convenios de cooperación para la atención de los beneficiarios:

- Cámara Costarricense de la Construcción (CCC) acompañamiento, fortalecimiento técnico y empresarial de pymes del sector.
- Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación (Camtic), acompañamiento, fortalecimiento técnico, empresarial y fomento de nuevas tecnologías de pymes y emprendimientos del sector.
- Colegio Profesional de Ciencias Económicas, seguimiento y acompañamiento de pymes y emprendimientos.
- Coopeservidores R.L. acompañamiento a pymes que cuentan con financiamiento.

Proyecto “Contratación de ente de Derecho Público para desarrollar talleres en Gestión Empresarial para beneficiarios de la Ley SBD”

La Unidad PYME del INA presentó el proyecto “Contratación de ente de Derecho Público para desarrollar talleres en Gestión Empresarial para beneficiarios de la Ley SBD”, para atender la alta demanda en las solicitudes de asesorías y acompañamiento empresarial detectado por los funcionarios enlaces de las unidades regionales del INA.

Esta estrategia responde al cumplimiento de las funciones encomendadas por la Ley N.º9274 a la Junta Directiva y autoridades superiores de la Institución, las políticas emanadas por el Poder Ejecutivo y por el Consejo Rector del Sistema de Banca para el Desarrollo en relación con el ecosistema nacional de fomento a las Mipymes, micro, pequeño y mediano productor agropecuario, modelos asociativos empresariales, emprendimientos productivos y fomento del empleo.

Para el proyecto en mención, se realizaron las siguientes acciones:

- Estudio de mercado requerido para el procedimiento de contratación administrativa.
- Elaboración y socialización de los términos de referencia requeridos para la contratación, en conjunto con el Proceso de Contratación de Capacitación y Formación Profesional.
- Proceso de digitación de creación de códigos madre para cada uno de los servicios de talleres de gestión empresarial (243 códigos que se deben digitar).
- Gestión para la incorporación en las estadísticas INA de la ejecución de los talleres de gestión empresarial en coordinación con la Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos y la Subgerencia Técnica.

Normativa de Contratación Exceptuada para los servicios no financieros del SBD

Durante el febrero de 2016 los términos de referencia requeridos para la contratación del reglamento de contratación exceptuada y el procedimiento respectivo para los servicios no financieros del SBD que actualmente está tramitando la Asesoría Legal de la Institución.

Además, mediante oficio de la Unidad se le realizan observaciones a las modificaciones de los términos de referencia de dicha contratación, los cuales no fueron incorporados por la Asesoría Legal.

Modelo de evaluación de gestión e impacto y sistema

Durante el proceso de contratación para la construcción del modelo de evaluación de impacto, se ha gestionado de manera interna por un lado, y externa por el otro.

A continuación se presenta los dos aspectos definidos.

Coordinación entes de derecho público

En el mes de marzo se da continuidad al proyecto sobre la contratación de un modelo de evaluación de impacto. En ese mes se desarrollan reuniones con entes de derecho público que permitirán definir los criterios técnicos que contienen un modelo como el que se plantea contratar.

Posteriormente, para el mes de junio se lleva a cabo una reunión con universidades y colegios universitarios para solicitarles una oferta en función del modelo que se pretende contratar por parte del INA, lo anterior con el objetivo de establecer un análisis de precios y de oferta a nivel nacional.

Además, dado el reconocimiento que posee el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), sumando su amplia experiencia en evaluación de impacto, se coordina la colaboración por medio de reuniones que nos permitan obtener referencias de evaluaciones de impacto que han realizado en Costa Rica y/o en América Latina. Por medio de la vinculación con este organismo, se obtiene de primera fuente referencias sobre costos y contextos de estas evaluaciones.

X. Atención brindada por medio de la Asesoría de Comunicación

El INA a través de la contratación de pauta en radio y televisión, así como en prensa escrita, tiene como objetivo general promover e informar a los sectores de interés y público en general qué es el Sistema Banca para el Desarrollo y cuáles beneficios ofrece.

Mediante la utilización de los medios de comunicación colectiva, el Sistema Banca para el Desarrollo, puede proyectarse al público como una entidad que impulsa el desarrollo económico y social del país, cumpliendo así con las demandas de un proceso básico de comunicación entre el SBD y su segmento de interés.

Para el año 2017 se asignó un presupuesto de ₡664.226.456,00, en las subpartidas 10301 Información (₡300.000.000,00) y 10302 Publicidad y Propaganda (₡364.226.456,00), mismo que fue distribuido de la siguiente manera:

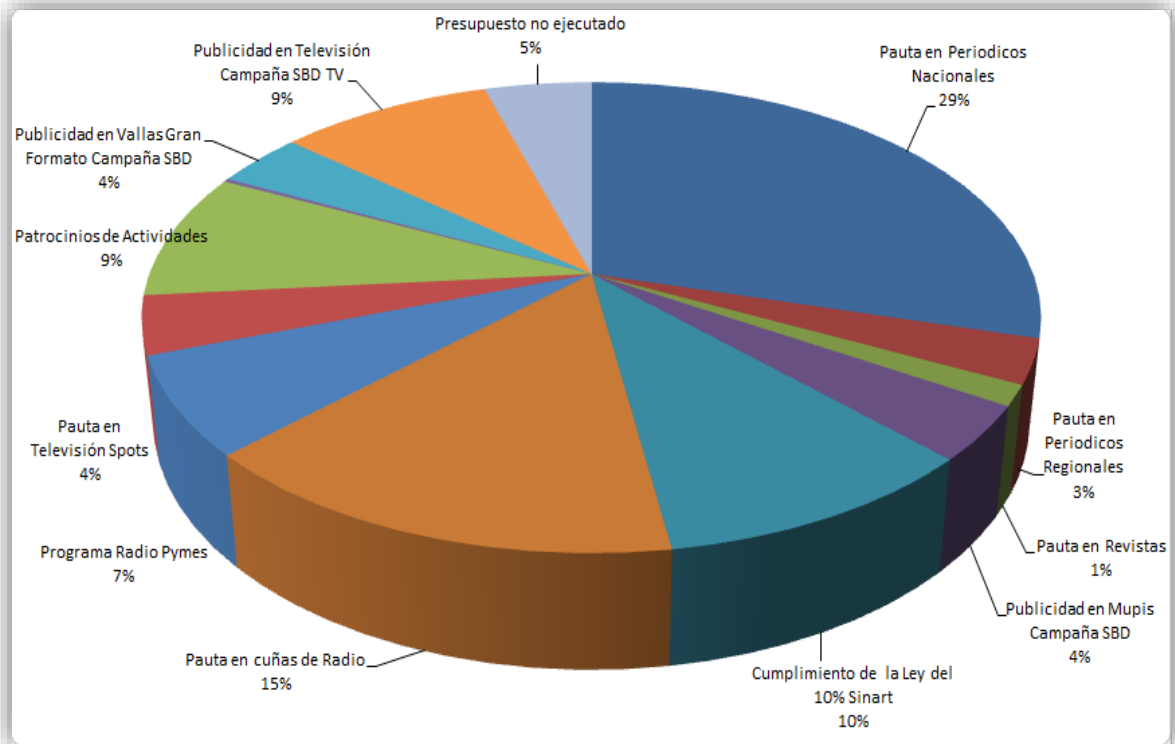
Tabla 10 Costa Rica, INA: SBD Distribución de presupuesto de promoción y divulgación, Año 2017

Rubro	Monto	Subpartida	Nombre de la Cuenta
Pauta en Periódicos Nacionales	195.000.000,00	10301	Información
Pauta en Periódicos Regionales	20.189.952,00	10301	Información
Pauta en Revistas	9.365.000,00	10301	Información
Publicidad en Mupis Campaña SBD	25.000.000,00	10301	Información
Cumplimiento de la la Ley del 10% Sinart	30.000.000,00	10301	Información
Monto no ejecutado en la subpartida de Información	20.445.048,00	10301	Información
Pauta en cuñas de Radio	100.474.000,00	10302	Publicidad y Propaganda
Programa Radio Pymes	45.000.000,00	10302	Publicidad y Propaganda
Pauta en Televisión Spots	26.615.640,00	10302	Publicidad y Propaganda

Patrocinios de Actividades	57.886.931,00	10302	Publicidad y Propaganda
Pauta en WEB	1.500.000,00	10302	Publicidad y Propaganda
Publicidad en Vallas Gran Formato Campaña SBD	25.000.000,00	10302	Publicidad y Propaganda
Publicidad en Televisión Campaña SBD TV	60.819.576,00	10302	Publicidad y Propaganda
Cumplimiento de la Ley del 10% Sinart	36.771.881,50	10302	Publicidad y Propaganda
Monto no ejecutado en la subpartida de Publicidad y Propaganda	10.158.427,50	10302	Publicidad y Propaganda
Total	654.068.028,50		

Fuente: Asesoría de Comunicación

Porcentaje de ejecución en los distintos rubros de Comunicación.



Fuente: Asesoría de Comunicación

Cabe señalar, que INA reserva una cantidad de dinero para patrocinar actividades relacionadas con el Sistema de Banca para el Desarrollo, como ferias, congresos, exposiciones, entre otras, mismas que son avaladas por el Consejo rector del SBD. A continuación se detalla las actividades que fueron patrocinadas por el INA-SBD.

Tabla 11 Costa Rica, INA: SBD Patrocinios Año 2017

Cantidad	Evento	Proveedor	Monto
1	ExpoPyme 2017: Creciendo sin Fronteras	Fundación Centro de Alta Tecnología FUNCENAT	€31.614.831,00
2	VIII Congreso de la mujer empresarial	Asociación Cámara de Comercio de Costa Rica	€2.200.000,00
3	IV Congreso Nacional de Innovación	Asociación Cámara de Industrias de Costa Rica	€5.650.000,00
4	XIII Feria del Ambiente 2017	RMDC ImagenComunicación Centroamericana	€3.300.000,00
5	Expo Franquicia 2017	Cámara de Comercio de Costa Rica	€2.886.950,00
6	II Congreso Nacional del Exportador	Asociación Cámara de Exportadores de Costa Rica	€2.935.150,00
7	Apertura Oficial de la Campaña Nacional Limpia tu Huella	RMDC ImagenComunicación Centroamericana	€4.000.000,00
8	Conferencia Internacional de Inversionistas y Expo Caribe 2017	Ramiro Grawford Sterling	€2.500.000,00
9	V Foro Costarricense de Microfinanzas	Asociación Red Costarricense de organizaciones para la microempresa	€2.800.000,00
Total			€57.886.931,00

XI. Atención brindada por medio de Cooperación Externa

La Asesoría de Cooperación Externa es la instancia rectora en materia de cooperación internacional para coadyuvar en el logro de los objetivos del INA. Por medio de esta oficina se realizan las gestiones necesarias para contar con expertos internacionales que fortalezcan a las PYMEs en diversos temas.

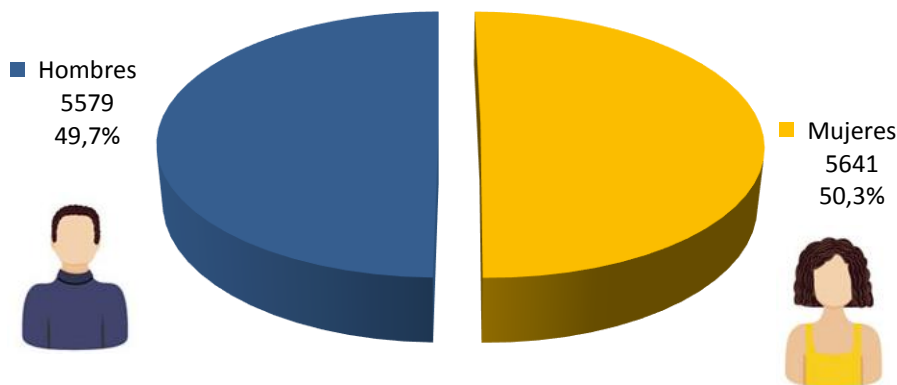
En anexos se encuentra una matriz con la información de las actividades realizadas por esta Asesoría.

XII. Información según variables solicitadas por la Secretaría Técnica del SBD

a) Cantidad total de personas participantes, según sexo

Durante el año 2017 se atendieron un total de 11220 personas, 50,3% mujeres y 49,7% hombres tal como se aprecia en el siguiente gráfico. La distribución de participación es similar entre ambos sexos.

Gráfico 2 Costa Rica, INA: SBD personas beneficiarias, según sexo, Año 2017



Fuente: UPE, bases de datos estadísticas Año 2017.

b) Cantidad total de personas participantes, según unidad regional y sexo

El INA cuenta con 60 centros ejecutores de formación distribuidos en 9 Unidades Regionales quienes se encargan de brindar los servicios de capacitación y formación profesional, en todo el territorio nacional.

Para el año 2017 la cantidad de personas atendidas según unidad regional fueron las siguientes, donde se puede apreciar que la Unidad Regional que registra mayor cantidad de personas atendidas es Huetar Norte con 1784, seguida por la Central Oriental.

Tabla 12 Costa Rica. INA: SBD personas beneficiarias y participantes, según unidad regional. Año 2017

Unidad Regional	Participantes ⁽¹⁾		
	Total	Hombres	Mujeres
TOTAL	11220	5641	5579
Huetar Caribe	689	295	394
Heredia	697	316	381
Chorotega	974	543	431
Brunca	1011	530	481
Central Occidental	1171	641	530
Cartago	1586	805	781
Pacífico Central	1663	993	670
Central Oriental	1708	644	1064
Huetar Norte	1784	835	949

(1): El total de participantes no representante la suma aritmética, dado que una misma persona pudo capacitarse en más de una unidad regional.

c) Cantidad de personas participantes, por sector económico según sexo

La oferta de servicios de capacitación y formación profesional que dispone el INA, se clasifica de acuerdo a la temática, en los 3 sectores económicos: comercio y servicios, industria y agropecuario. Para el año 2017 la atención brindada se presenta en el cuadro siguiente, donde continúa siendo la oferta del sector industrial la predominante.

Tabla 13 Costa Rica. INA: SBD personas beneficiarias y matrículas, según sector productivo del servicio.

Sector Productivo	Participantes 1/		
	Total	Hombres	Mujeres
TOTAL	11220	5579	5641
Industria	2483	2413	2739
Comercio y Servicios	4128	1659	2469
Agropecuario	5152	1709	774

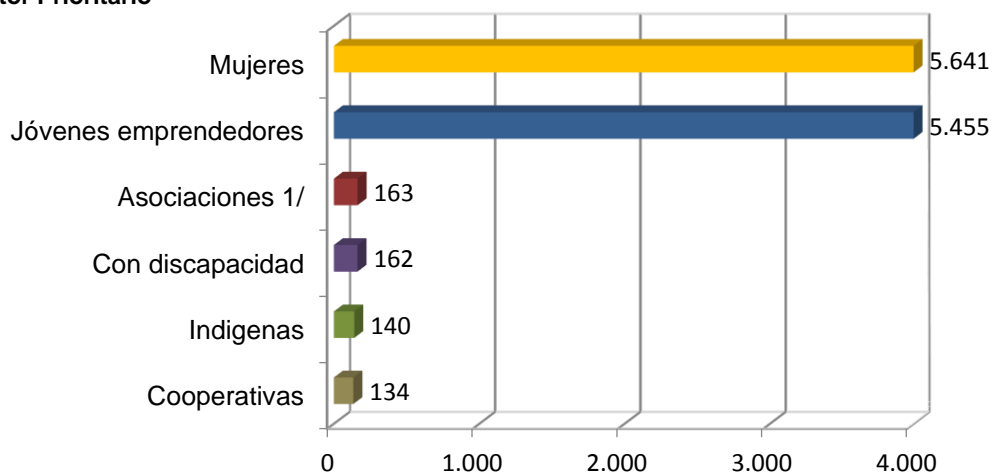
1/: El total de participantes o beneficiarios no corresponde a la suma aritmética, dado que una misma persona pudo matricularse en más de un sector productivo. Fuente: UPE, bases de datos estadísticas Año 2016

d) Cantidad de personas participantes por sector prioritario

En cuanto a la atención por sector prioritario establecido por el SBD el comportamiento es el siguiente, cabe destacar que en las asociaciones se suman todas 1/: Asociaciones: de Desarrollo, de Mujeres y de Productores. Así mismo la población joven son las personas con edades entre 15 a 35 años de edad. También se debe tomar en cuenta que hay traslape entre los sectores, dado que una misma persona puede pertenecer a más de uno.

Gráfico 3 Costa Rica. INA: SBD Personas beneficiarias y matrículas, según sector de atención prioritaria.

Sector Prioritario



Fuente: UPE, bases de datos estadísticas Año 2017.

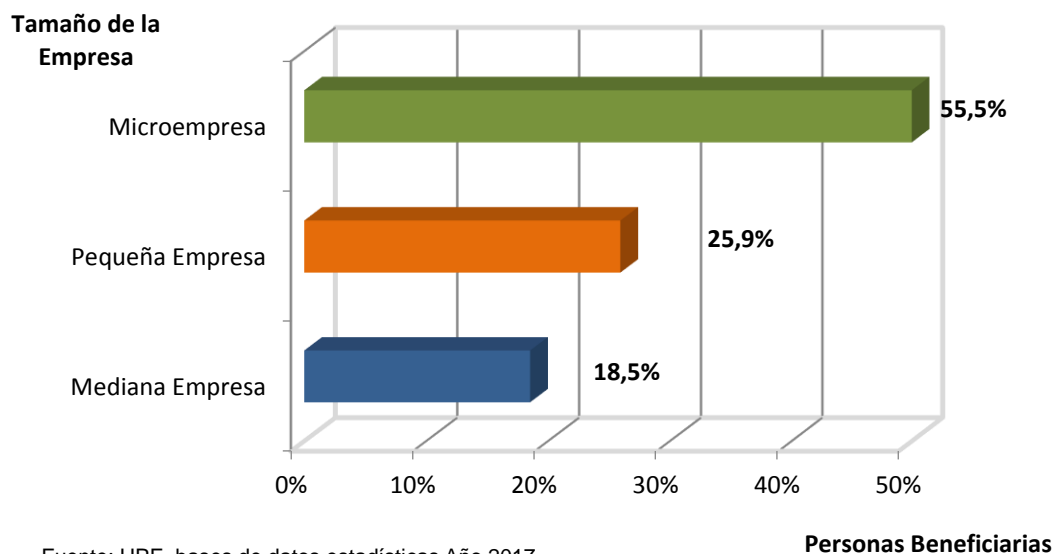
Personas Beneficiarias

e) Cantidad de empresas atendidas según cantidad de trabajadores

Para caracterizar el tamaño de las empresas atendidas se trabaja valorando la cantidad de personas que la integran, para lo cual se define; Microempresa (de 1 a 5 personas trabajadoras) Pequeña empresa (de 6 a 30 personas) y mediana (de 31 a 100 personas).

En el siguiente gráfico se presenta el porcentaje de atención de empresas según el tamaño, donde aún permanece la atención mayoritaria a microempresas.

Gráfico 4 Costa Rica. INA: SBD Empresas PYME, personas beneficiarias, según tamaño de la empresa, Año 2017.

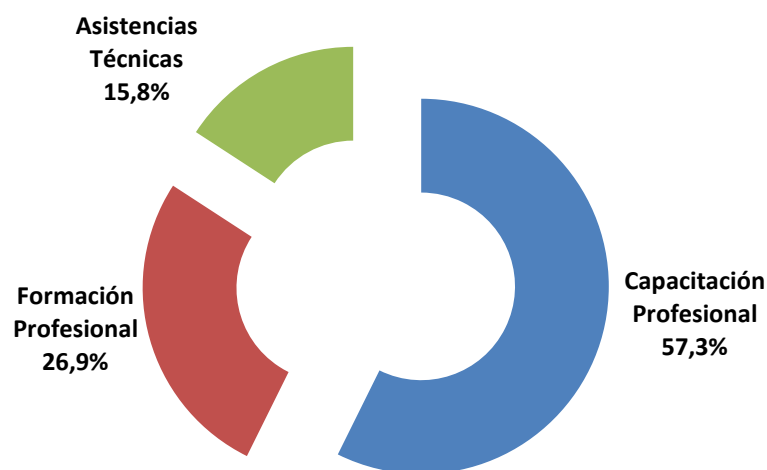


Fuente: UPE, bases de datos estadísticas Año 2017.

f) Cantidad de personas beneficiadas por tipo de servicio

Los servicios que el INA brinda a la población empresarial y emprendedurismos son capacitación y formación profesional, incluye las asistencias técnicas. A continuación, se presenta el gráfico que indica que el mayor porcentaje de atención se da en el área de capacitación profesional.

Gráfico 5 Costa Rica. INA: SBD personas beneficiarias, según tipo de servicio. Año 2017.

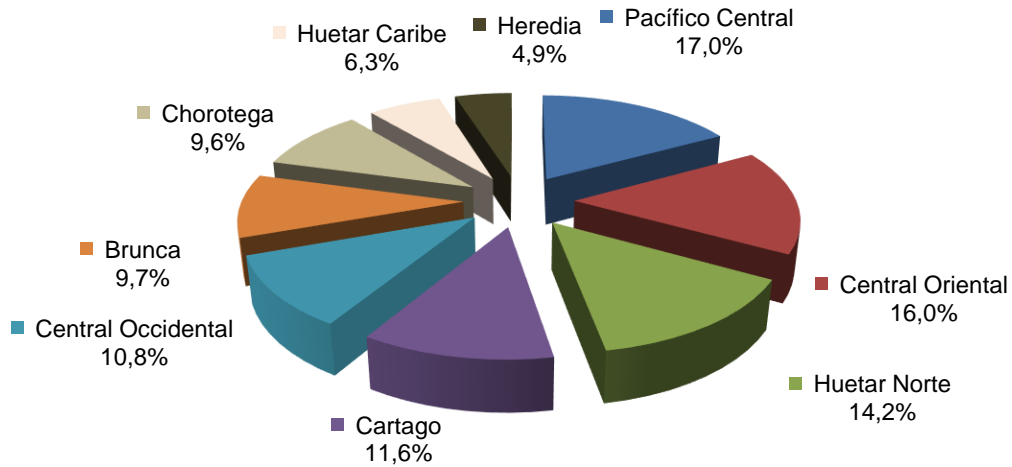


g) Distribución del presupuesto según unidad regional

Cada unidad regional tiene un presupuesto exclusivo para la atención de la población correspondiente al SBD, sin embargo, para contemplar la inversión que se realiza en cada región se utiliza el Sistema de Información de Costos (SIC) que es un sistema de estimación de costos, que se utiliza como referencia para los ejercicios de costeo, pero no es un costo real.

El gráfico siguiente expone la distribución porcentual de la inversión según unidad regional, donde se puede observar que quien lidera la lista es la Unidad Regional Central Oriental que a la vez es quien mayor cantidad de población atiende con servicios del SBD.

Gráfico 6 Costa Rica. INA: SBD Distribución Porcentual de la Inversión, según Unidad Regional, Año 2017



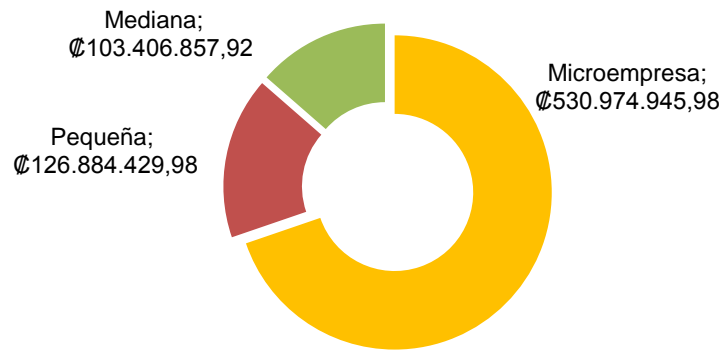
Fuente: UPE, bases de datos estadísticas al Año 2017.

h) Distribución del presupuesto ejecutado según tamaño de empresa

Para la presentación de la siguiente información correspondiente a la inversión según tamaño de la empresa, también se toma en cuenta el SIC como marco de referencia.

Dicha información es correspondiente a lo mostrado en el gráfico de atención de empresas según tamaño, ya que la mayor cantidad de empresas atendidas son las micro y por consiguiente son las que utilizan la mayor parte de la inversión según tamaño de empresa.

Gráfico 7 Costa Rica. INA: SBD Inversión, según tamaño de la empresa, Año 2017.

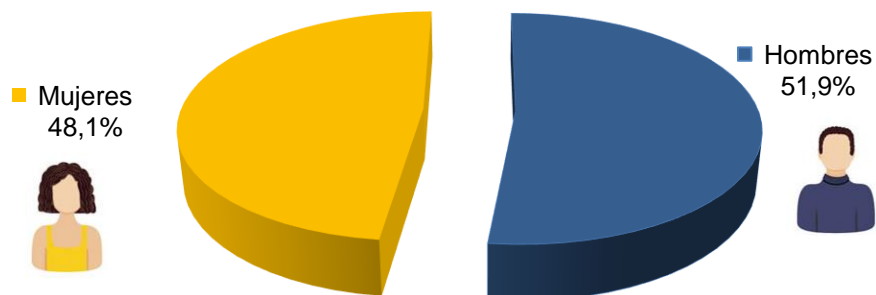


Fuente: UPE, bases de datos estadísticas Año 2017.

i) Distribución Porcentual de la Inversión, según sexo

Al considerar la población según sexo recordemos que fueron en su mayoría mujeres, por lo tanto, consecuentemente con ese dato en el gráfico siguiente indica que, a nivel de inversión, la población femenina fue quienes tuvieron un 11,8% más que los hombres.

Gráfico 8 Costa Rica. INA: SBD Distribución Porcentual de la Inversión, según sexo, Año 2017.



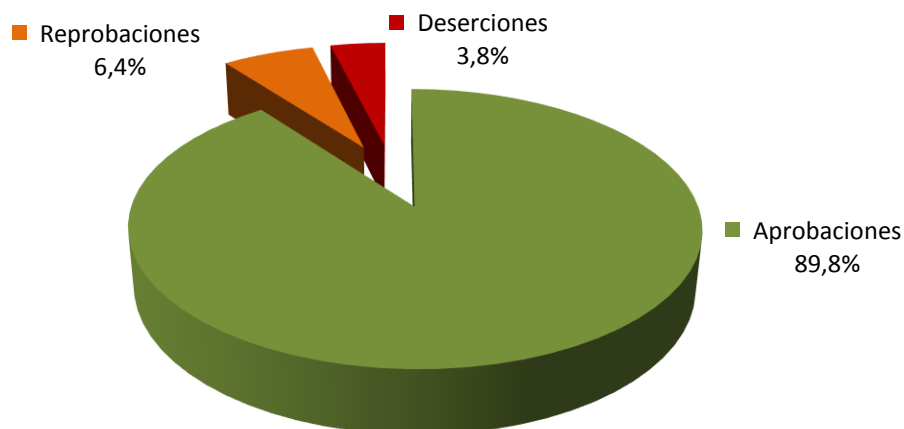
Fuente: UPE, bases de datos estadísticas Año 2017.

j) Personas matriculadas según estado del curso

El INA clasifica el estado de los cursos en aprobaciones, reprobaciones y deserciones, por lo tanto, se hace necesario hacer una valoración de los servicios brindados a la población SBD según estas categorías.

Tal como se observa en el siguiente gráfico la mayoría de las personas matriculadas aprobaron los servicios, lo cual es importante tanto para el INA como para la población estudiantil, ya que demuestra el aprovechamiento efectivo de los servicios.

Gráfico 9 Costa Rica. INA: SBD Distribución Porcentual de las matrículas, según estado del curso, Año 2017



Fuente: UPE, bases de datos estadísticas Año 2017.

XIII. Casos de Éxito.

A continuación se incluye la información de casos de éxito atendidos especialmente por medio de la Unidad PYME, tanto con sus funcionarios de la Sede Central como con los funcionarios ubicados en las 9 regiones con que cuenta la institución.

Los enlaces regionales de la Unidad realizan una importante labor de coordinación entre los emprendedores y empresarios, y la oferta formativa que se encuentra programada en los centros de formación de todo el país. Gracias a esta labor se muestran como ejemplo los casos que se exponen a continuación:

a) ViviART HANDMADE

Empezó a coser en el 2015, no sabía coser y empezó por hobby, pero luego vio una oportunidad. Empezó a trabajar para desarrollar un negocio posteriormente y ya lleva casi 3 años de haber emprendido, lo empezó en la casa, en un mini taller, el cual lo ha ido ampliando poco a poco. Ella empezó por generar ingreso para cuidar al hijo llamado Lorenzo, que tiene 11 años de edad. Para no descuidarlo, trabaja a tiempo parcial. Le encanta el trabajo hecho a mano, porque los clientes valoran la calidad del producto. Hace bolsos de mano, cosmetiqueras, billeteras, estuches personales, mini pañaleras, etc.

A llevado diferentes cursos de capacitación, tanto en el INA como en otras instituciones, entre los brindados por el INA, podemos citar:

- Plan de negocios.
- Imagen gráfica Comercial para Pymes.
- Taller de Costos.
- Gestión de administración para Pymes.





b) Sushi TO GO

Sushi TO GO nació hace 8 años atrás, luego de que a su propietaria Gabriela Gutiérrez con el embarazo de una de sus hijas se le antojara comer este platillo, fue así como ella y su esposo tuvieron la iniciativa de crear su propia empresa, además de analizar el mercado en el sector y así fue como nació el primer restaurante.

Hoy en día Sushi TO GO cuenta con 3 restaurantes (Moravia, Liberia, Sabana) y uno franquiciado en Sabanilla.

“No ha sido un camino fácil, ha sido de mucha lucha en estos años, iniciamos en un local yo trabajaba para un patrono, tenía un trabajo estable, pero en una zona de confort, cuando yo conocí a mi esposo hace 10 años atrás él se dedicaba a otros negocios, recuerdo un día que íbamos de romería vimos un local y así nació todo”, contó Gutierrez.

La capacitación de personal con el que cuentan (25 personas) es vital en el desarrollo de su propia empresa y para ello Gabriela mencionó que el INA fue esa mano que les colaboró en el tema.

La Unidad PYME del INA participó en este proceso con dos charlas al personal en el restaurante de Moravia sobre: “Servicio al Cliente con Inteligencia Emocional” y “El espíritu Emprendedor y la Motivación”, respectivamente.



c) Creaciones Laura



Creaciones Laura es una PYME familiar, desde los 13 años mi mamá inició tejiendo a máquina pero trabajando como empleada a una señora que tenía una empresa, posteriormente se compró una máquina de segunda empezó a tejer suéter y otras prendas, vendiendo solamente a compañeros de escuela le encargaban; luego vino el Terremoto de Cinchona y al ser de la zona de Vara Blanca, lugar del epicentro, la Municipalidad de Heredia y el PNUD en conjunto con otras instituciones iniciaron un proceso de capacitación y acompañamiento a las personas que tuvieran una idea de negocio, se participó en dicho proceso y fue beneficiada con una máquina de tejer completamente nueva, y a partir de esto se empezó a desarrollar y formalizar esa idea de negocio. Actualmente cuentan con una gama de aproximadamente 60 colores de hilo acrílico, diseñan y confeccionan diferentes estilos de prendas tejidas a máquina, ponchos, suéter, Cardigans, chalecos, blusas, bufandas, cuellos fingidos, gorros, boinas, turbantes, ropa para bebe, entre otros; para damas, caballeros, niñas y niños, desde talla 0 hasta 2XL.

Cursos recibidos por parte del INA:

- Emprendedurismo
- Servicio al cliente
- Operadora de Aplicaciones Ofimáticas INA 2013
- Comercialización Innovadora de productos y Servicios INA 2013
- Proceso de Comercialización de Productos y Servicios INA 2013
- Fortalecimiento personal y colectivo programa Avanzamos Mujeres INA 2009
- Mesa Empresarial INA 2015



d) Centro de Salud Integral Esencia Vital

Esencia Vital Macrobiótica surge en un momento de crisis familiar, tras el fallecimiento de nuestra mamá. Decidimos emprender primero comercializando productos naturales en el área de medicinas, cosmética y alimentación. Luego de dos años el mercado nos impulsa a abrir "Meriendas Saludables", lo cual fue un éxito ya que se vendía "batidos con tertulia". Al año siguiente vino una crisis económica y bajaron las ventas, entonces se decidió innovar incluyendo más productos en la parte de alimentación y hacer un "Mini-Market Saludable", se remodeló el local y lo se hizo un autoservicio. El año pasado, se determinó la oportunidad de seguir innovando dentro del negocio y se brindó capacitación para ofrecer más servicios, masaje relajante y Terapia con Flores de Bach con certificación internacional.

Recientemente realizaron un encadenamiento con Helados Sazú y son un punto de distribución en Belén centro.

Cursos con el INA:

- Contabilidad de costos
- Manipulación de alimentos
- Técnicas de negociación y resolución de conflictos
- Gestión verde para PYMES



Teléfono:
2293-7490

Facebook:
[esenciavitalmacrobiotica](https://www.facebook.com/esenciavitalmacrobiotica)

e) Le Pleshur

El sueño de doña Shirley se empezó a escribir en el año 2013 cuando se inscribió en el curso Plan de Negocios que impartió el Instituto nacional de Aprendizaje en Guápiles. A través de la capacitación recibida y su espíritu emprendedor poco a poco fue madurando su idea de negocios, eso la llevó a realizar investigaciones sobre otros productos similares existentes en el mercado, con el objetivo de que el suyo marcara la diferencia, la innovación y ofreciera mayores beneficios. Fue así como en octubre del 2014, nació Le Pleshur como empresa formal.

Como indica doña Shirley “La propuesta de valor surgió como producto del análisis y la investigación, crear una alternativa de productos de cosmética erótica natural y orgánica, ofreciendo una opción integral, innovadora y saludable para potencializar el placer femenino y vitalizar la creatividad sexual”.

Para ella la clave del éxito de su negocio ha sido la capacitación, asesoría y acompañamiento empresarial brindado por el INA en la Región Caribe a través de los diferentes curso, asistencias y talleres brindados por la Unidad PYME y también el apoyo brindado por otras instituciones claves como son el MEIC a través de los procesos de capacitación y de formalización de empresas y de PROCOMER en los procesos para internacionalizar su producto, participación en las ferias BTM y en el curso Seed Stars.



f) Evocaré Café

A finales del año 2008, Shirley Loría Espinoza decidió enfrentar la crisis económica que atravesaba el país, generando su oportunidad de negocio personal. Fue en ese momento cuando ideó sacar un valor agregado al café, dedicándose a la producción, beneficio, tueste y empaque de café gourmet.

"Desde el inicio el objetivo ha sido ser una opción diferente, con derivados del café que yo misma produzco. Hace 7 años inicié con toda la parte de industrialización de un producto dirigido a las personas amantes del buen café, y de ahí he ido evolucionando hasta lo que es hoy Evocaré Café".

Actualmente ella innova en la creación de nuevos productos, como las cápsulas de café verde -que ya fueron debidamente registradas como un suplemento para la dieta-, o lo más reciente: los cosméticos elaborados a base de este mismo grano.

"A través de todo el conocimiento y fortalecimiento ha logrado hacer otros productos novedosos. Inició la producción de cápsulas de café verde, que tienen importantes beneficios para la salud, especialmente para quemar grasa y bajar de peso, así como para regular los niveles de glucosa del organismo. También está elaborando otros productos para darle mayor valor agregado y diversificar. Se trata de cosméticos a base de café.

Este producto se distribuye en distintos lugares turísticos como Flamingo, Tamarindo, Sámara y El Coco, en Guanacaste, así como Monteverde, en Puntarenas. También se envía a detalle, a diferentes partes del mundo como Rusia (desde hace 3 meses), algunos países de Europa y Estados Unidos, en cantidades mensuales de 3 hasta 10 kilos.



g) Puff Own

Ella bióloga marina y él contador, una pareja de esposos vecinos de Esparza iniciaron con el sueño de emprender juntos sin saber nada de costura, 3 metros de tela, una máquina de coser prestada y en la sala de una casa.

Flavia Fernández llegó a Costa Rica desde Venezuela por la situación de su país natal y antes de crear su empresa “Puff Own” y al no encontrar trabajo siguió su pasión por el Surf en donde conoció al que ahora es su esposo Mariano Cortés.

“Los dos estábamos sin trabajo, comenzamos a hacer el Puff tradicional y más adelante creamos muchos diseños y hasta tapizamos, hoy en día tenemos más de 100 estilos diferentes, el cliente nos ha ido pidiendo gustos también”, dijo Fernández.

Más adelante les llegó una ayuda económica del IMAS y comenzaron a desarrollarse gracias a instituciones como el INA, MEIC, PROCOMER, han participado en ferias.

Gracias al INA han recibido asesorías técnicas en áreas como: Tapicería, costura, reparación de máquinas de coser.

“En un 100% el INA nos ha ayudado para dar una mejor calidad en nuestros productos”, enfatizó.

El comercio digital en su sitio web www.puffown.com ha sido vital para el desarrollo de sus ventas.



h) Chileras Patry

Como a muchas personas una necesidad económica les cambia la vida, en el caso de Patricia Nájera una emprendedora egresada del INA a este factor se le sumó una situación de enfermedad que vivió su madre, razón por la que esta vecina de Turrialba tuvo que dejar un trabajo estable y buscar nuevas oportunidades en la vida.

La pasión por la cocina y transformar productos fue determinante para seguir sus sueños, mientras ella estudiaba en el INA Turrialba les llevaba como regalo Chileras a sus compañeros, hasta que un día un docente le preguntó qué porque no las vendía.

Para ella también parte importante del crecimiento de su empresa “Chileras Patry” fueron sus compañeros de clase ya que le ayudaron a mejorar el empaque con opiniones importantes.

Pero también su formación profesional se la debe al INA ya que ha cursado: PYMEs, Legislación, Computación, Procesamiento de Frutas, Verduras y Hortalizas, y está por recibir una asistencia técnica en Diseño Gráfico y va llevar Mercadeo e Inventarios.

“Yo empecé en una mesita, inicié con 25 chileras y hoy aproximadamente hago unas 300, para mí el INA significa oportunidad, es una gran institución que prepara, ayuda y pone a trabajar. Muchos profesores fuera de horario me han ayudado, con gran amor de servicio”, enfatizó.

Su empresa creció y ahora no solo hace Chileras, sino también Encurtidos, Vinagretas, Aceites, Pastas de Ajo, Salsas para marinar e ingredientes para fechas especiales. Actualmente con Patricia laboran creando productos artesanales 3 personas.



i) Innovo

La empresa Innovo ubicada en Naranjo cuenta con un propietario egresado del INA y el cual ha sido ganador del Galardón en la Expo PYME.

Industrias del Huevo Innovo es una PYME familiar productora de huevo líquido pasteurizado y ha sido la primera empresa de este tipo en Costa Rica y Centroamérica. Esta empresa innovadora en el mercado avícola sobresales por comercializar productos de primer nivel en calidad, servicio y compromiso con el ambiente.

“Es un honor y un orgullo haber participado y además ganado, el INA ha sido importante porque todo nuestro personal se ha capacitado y formado con la institución” dijo uno de los dueños José Ricardo Rojas quien obtuvo el Galardón de PYME Joven.



j) MOP ICE COMPANY

Esta empresa está dedicada a la producción y comercialización de bebidas no carbonatadas, en las que se utiliza de un proveedor certificado ISO 9001. Es esta compañía realizan un proceso de homogenización y pasteurización para preparar la fórmula, luego este es empaçado por máquinas automatizadas.

Sus productos son fabricados con extractos naturales y bajo contenido de azúcar lo que le ha permitido incorporarse al mercado de los centros educativos. Lo anterior aunado a un empaque llamado Doy Pack, que contiene menos cantidad de plástico que cualquier envase normal. Por tanto, presenta aspecto de innovación, excelencia y sostenibilidad ambiental.

Esta compañía fue fundada en el 2014 y se encuentra en la zona sur del país donde ha logrado encadenarse con las tiendas Pequeño Mundo, para lograr llegar a un mayor mercado. En la actualidad está incursionando en el mercado internacional.



Módulos incluidos dentro de la acción de brindar servicios de formación dirigidos a las personas emprendedoras para fortalecer capacidades empresariales

1. Acabado de superficies arquitectónicas
2. Actualización de buceo
3. Actualización de técnicas de supervivencia personal
4. Actualización en prevención y lucha contra incendios
5. Actualización en seguridad personal y responsabilidades sociales
6. Actualización primeros auxilios básicos
7. Administración
8. Administración agropecuaria
9. Administración básica para empresas agropecuarias
10. Administración de asadas
11. Administración de centros de computo
12. Administración de crédito rural
13. Administración de la producción
14. Administración de pequeñas empresas
15. Administración y planeamiento estratégico
16. Administrador de sistemas de acueductos y alcantarillados comunales
17. Administrador/a para sistemas de acueductos y alcantarillados comunales (asadas)
18. Análisis de circuitos eléctricos
19. Análisis de mercados para la empresa agropecuaria
20. Análisis y diseño de sistemas
21. Animación interactiva
22. Aplicación de acabados para superficies de madera y derivados
23. Aplicación de la seguridad laboral en operaciones portuarias
24. Aplicación de normas de sostenibilidad turística
25. Aplicación del código eléctrico de costa rica en las instalaciones residenciales y comerciales
26. Aplicación del gas LP
27. Aplicaciones informáticas en Windows- Word- Excel y power point para un grupo de empresas
28. Aplicaciones informáticas básicas
29. Artes finales digitales para impresión serigrafía
30. Artes finales para impresión
31. Artesano/a de bambú
32. Artesano/a del papel con fibras naturales y sintéticas
33. Artesano/a en cuero
34. Artesano/a en el aprovechamiento de los residuos
35. Artesano/a en el calado y labrado de jícaras
36. Artesano/a en maderas

Módulos incluidos dentro de la acción de brindar servicios de formación dirigidos a las personas emprendedoras para fortalecer capacidades empresariales

37. Asesor (a) de ventas del sector grafico

38. Asistente en administración

39. Atención básica al turista francófono

40. Atención de turistas con necesidades especiales

41. Auxiliar administrativo en la empresa agropecuaria

42. Auxiliar de cobros

43. Auxiliar de supervisión en la empresa agropecuaria

44. Auxiliar en el manejo de personal de campo en la empresa agropecuaria

45. Avistamiento y conservación de cetáceos

46. Bar y restaurante para microempresas turísticas

47. Bases de datos Access

48. Bases de Photoshop para arquitectura

49. Bisutero/a

50. Buceador con aire enriquecido nitrox

51. Buceador con dominio de la flotabilidad

52. Buceador especializado en búsqueda y recuperación

53. Buceador especializado en navegación subacuática

54. Buceador nocturno

55. Buceador profundo

56. Buceo

57. Buceo recreativo avanzado

58. Calculo y presupuesto de productos textiles para mipymes

59. Camarero/a para pequeña empresa

60. Canyoning (barranquismo)

61. Caracterización y propiedades de materiales poliméricos

62. Cocina para empresas de turismo rural

63. Cocina para microempresas turísticas

64. Cocina saludable para turismo de salud

65. Cocina tradicional de Heredia

66. Cocina tradicional guanacasteca

67. Cocina vegetariana

68. Cocteleria básica

69. Cocteleria con base en frutas

70. Color en la web

71. Cómo tener éxito en una feria comercial

72. Competencias para el diseño del organigrama

73. Conceptos básicos de mercadeo en la empresa agropecuaria

Módulos incluidos dentro de la acción de brindar servicios de formación dirigidos a las personas emprendedoras para fortalecer capacidades empresariales

74. Conceptos básicos para la instalación de sistemas livianos en cielo rasos y paredes

75. Confección de forros para muebles

76. Confección de sandalias en cuero natural y sintético

77. Construcción de pangas de plástico reforzado de fibra de vidrio

78. Control de costos y mercadeo

79. Control de inventarios para mipymes

80. Control de la producción

81. Control de operaciones de empresas de hospedaje

82. Control de operaciones en cocina

83. Control del inventario en el almacenamiento de la cocina hotelera

84. Control del riesgo en sistemas de acueductos comunales

85. Control en la producción de muebles de madera

86. Control operativo para la potabilización del agua

87. Criterios y estándares para la sostenibilidad turística

88. Cultivo de tilapias en estanques

89. Cultivo de tilapias en jaulas

90. De vendedor a asesor comercial

91. Decoración con flores y frutas para empresas de hospedaje

92. Decoración de flores y frutas en habitaciones y áreas públicas

93. Decorador/a de pasteles

94. Desarrollo de marca

95. Desarrollo de capacidades emprendedoras en la empresa agropecuaria

96. Desarrollo turístico rural

97. Desarrollo turístico rural y animación sociocultural

98. Detección de billetes, tarjetas y cheques falsos

99. Diagnóstico de energía eléctrica

100. Dibujo asistido por computadora en dos dimensiones

101. Dibujo asistido por computadora en tres dimensiones

102. Dibujo básico e interpretación de planos para la construcción civil

103. Dibujo básico para animación

104. Dibujo mecánico asistido por computadora (AutoCAD)

105. Dibujo mecánico asistido por computadora (inventor)

106. Dibujo mecánico asistido por computadora (nivel básico inventor)

107. Dibujo técnico asistido por computadora para la industria del mueble

108. Dibujo técnico para la construcción de muebles

109. Dirección de la producción

110. Dirección empresarial

Módulos incluidos dentro de la acción de brindar servicios de formación dirigidos a las personas emprendedoras para fortalecer capacidades empresariales

111. Diseño aplicado a las artesanías

112. Diseño aplicado para multimedia

113. Diseño artístico para uñas

114. Diseño de troqueles, empaques y embalajes at

115. Diseño y cotización de paquetes turísticos

116. Documentación comercial

117. E-commerce para mipyme

118. Edición de audio para web

119. Edición de video para web

120. Editor de audio digi 003

121. Ejecutivo en ventas

122. Elaboración de bebidas a base de productos tradicionales costarricenses

123. Elaboración de controles para una eficiente administración del efectivo

124. Elaboración de paquetes de turismo y mercadeo

125. Elaboración de perfiles de proyectos en asadas

126. Elaboración de planes de trabajo para asadas

127. Elaboración de planes operativos en la empresa agropecuaria

128. Elementos básicos de navegación y seguridad

129. Elementos del turismo

130. Empowerment

131. Emprendedurismo

132. Emprendedurismo en la empresa rural

133. Emprendedurismo y competitividad rural

134. Enchape con losetas, cerámica y fachaletas

135. Enchape con piedra y mollejones

136. Enmarcado de cuadros

137. Estrategias de promoción

138. Estrategias de ventas

139. Estrategias empresariales para jóvenes emprendedores

140. Ética aplicada la actividad turística

141. Ética turística

142. Ética y ejercicio profesional

143. Etiqueta y protocolo en el servicio de alimentos y bebidas

144. Etiqueta y protocolo para el servicio de alimentos y bebidas

145. Etiquetado de alimentos

146. Excel avanzado

147. Excel y PowerPoint en funciones de oficina

Módulos incluidos dentro de la acción de brindar servicios de formación dirigidos a las personas emprendedoras para fortalecer capacidades empresariales

- | |
|---|
| 148. Exportación de productos agropecuarios |
| 149. Fabricación de concreto hidráulico |
| 150. Fabricación de moldes y piezas con fibra de carbono para uso náutico |
| 151. Formulación de proyectos en la empresa agropecuaria |
| 152. Formulación y evaluación de proyectos agropecuarios |
| 153. Fortalecimiento agro empresarial |
| 154. Fortalecimiento organizacional en la empresa agropecuaria |
| 155. Fortalecimiento organizacional para asadas |
| 156. Fotografía aplicada |
| 157. Francés para chef |
| 158. Fundamento de cocina hotelera |
| 159. Fundamentos de dibujo animado |
| 160. Fundamentos de dibujo para diseño |
| 161. Fundamentos de diseño |
| 162. Fundamentos de entomología |
| 163. Fundamentos de fotografía |
| 164. Fundamentos de la programación |
| 165. Fundamentos de mercadeo |
| 166. Fundamentos de robótica industrial |
| 167. Fundamentos de turismo de salud y bienestar |
| 168. Geografía física de costa rica |
| 169. Geografía turística para el guiado local (8 horas son de gira) |
| 170. Geología de costa rica |
| 171. Gerente general de pequeñas empresas de hospedaje |
| 172. Gestión administrativa, comercial y comunal de asadas |
| 173. Gestión ambiental para la industria grafica |
| 174. Gestión de compras |
| 175. Gestión de dirección y negociación |
| 176. Gestión de la administración mipymes |
| 177. Gestión de la comercialización de productos textiles para las mi pymes |
| 178. Gestión de la comercialización de productos textiles para las mi pymes |
| 179. Gestión de la comercialización de productos textiles para las mipymes |
| 180. Gestión de negociación y asociatividad |
| 181. Gestión de pequeña y microempresa |
| 182. Gestión de producción textil e indumentaria para mipymes |
| 183. Gestión de producción textil e indumentaria para mipymes |
| 184. Gestión de proyectos agropecuarios |
| 185. Gestión del recurso humano |

Módulos incluidos dentro de la acción de brindar servicios de formación dirigidos a las personas emprendedoras para fortalecer capacidades empresariales

- | |
|--|
| 186. Gestión productiva mipymes |
| 187. Gestión técnica de centros termales spa y talasos |
| 188. Gestor (a) de microempresa |
| 189. Gestor de empresas agropecuarias |
| 190. Gestor/a de empresas agropecuarias |
| 191. Guía de marketing on line |
| 192. Guía de turistas de aventura en travesías |
| 193. Herramientas básicas de flash |
| 194. Herramientas computacionales |
| 195. Hidroponía |
| 196. Historia antigua y contemporánea de costa rica |
| 197. Historia natural de costa rica |
| 198. Historia natural local para el guiado de (8 horas son de gira) |
| 199. Hoja electrónica Excel |
| 200. Hoja electrónica Excel para personas con discapacidad visual |
| 201. Impacto ambiental de la actividad turística |
| 202. Importancia del recurso hídrico |
| 203. Impresión offset para mipymes |
| 204. Información turística |
| 205. Informes de ventas |
| 206. Ingles conversacional básico para el sector servicios de transporte |
| 207. Ingles conversacional i para el sector comercial |
| 208. Inglés conversacional i para el sector empresarial |
| 209. Ingles conversacional ii para el sector comercial |
| 210. Inglés conversacional ii para el sector empresarial |
| 211. Ingles conversacional introductorio para el sector comercial |
| 212. Inglés conversacional introductorio para el sector empresarial |
| 213. Inglés para negocios |
| 214. Ingles técnico para informática |
| 215. Inspector/a de inocuidad |
| 216. Instalación de adoquines de concreto |
| 217. Instalación de formaleta metálica |
| 218. Instalación y mantenimiento de sistemas para acueductos |
| 219. Instalación y mantenimiento mecánico gas lp |
| 220. Internet como herramienta de apoyo a la mipymes |
| 221. Interpretación de estados financieros en asadas |
| 222. Interpretación de hojas cartográficas |
| 223. Interpretación de planos y cálculo de materiales para la instalación de adoquines |

Módulos incluidos dentro de la acción de brindar servicios de formación dirigidos a las personas emprendedoras para fortalecer capacidades empresariales

- | |
|--|
| 224. Introducción a la computación (para personas con discapacidad visual) |
| 225. Introducción a la gestión del agua potable y saneamiento para asadas |
| 226. Introducción al desarrollo de página web |
| 227. Introducción al sistema operativo pc |
| 228. Investigación de mercados |
| 229. Investigación de mercados para productos agropecuarios |
| 230. Lectura de mapas |
| 231. Legislación ambiental de la actividad turística |
| 232. Legislación comercial y tributaria |
| 233. Legislación comercial y tributaria para establecimientos comerciales |
| 234. Legislación laboral (para el trabajo) |
| 235. Legislación marítima |
| 236. Legislación para actividades turísticas |
| 237. Legislación turística y ambiental |
| 238. Lenguaje audiovisual y herramienta multimedia |
| 239. Limpieza y desinfección en planta procesadora |
| 240. Logística internacional de exportación |
| 241. Manejo de libro de actas en la empresa agropecuaria |
| 242. Manejo de libros de actas en la empresa agropecuaria |
| 243. Manejo de libros legales en asadas |
| 244. Manejo de maquina plana y overlock industrial |
| 245. Manejo de microcuencas hidrográficas |
| 246. Manejo de recursos humanos en hotelería |
| 247. Manejo de recursos humanos en la empresa agropecuaria |
| 248. Manejo y conducción de turistas |
| 249. Manejo y toma de decisiones en el taller grafico |
| 250. Manipulación de alimentos |
| 251. Manipulación de imágenes con ilustrador |
| 252. Manipulación de imágenes con Photoshop |
| 253. Manipulación de productos marinos y acuícolas |
| 254. Mantenimiento de embarcaciones |
| 255. Mantenimiento de bicicletas |
| 256. Mantenimiento para prensas offset |
| 257. Mantenimiento preventivo de sistemas de aire acondicionado |
| 258. Mantenimiento preventivo de sistemas de climatización para cuartos limpios |
| 259. Mantenimiento y reparación de máquinas de coser de recubrimiento (cover stich) de uso domestico |
| 260. Mercadeo agropecuario |
| 261. Mercadeo de productos agropecuarios |

Módulos incluidos dentro de la acción de brindar servicios de formación dirigidos a las personas emprendedoras para fortalecer capacidades empresariales

262. Mercadeo directo para mipymes
263. Mercadeo en el punto de venta
264. Mercadeo para detallistas
265. Mercadeo para empresas turísticas
266. Mercadeo para pequeña empresa
267. Mercadeo y ventas
268. Mercadeo y ventas en alojamiento
269. Mercadeo y ventas para industria grafica
270. Mercaderista
271. Métodos y técnicas de motivación
272. Mix de comunicación de mercadeo
273. Montaje digital de documentos para impresión
274. Negociación internacional
275. Normas básicas para mipymes
276. Operación de cabalgatas turísticas (14 horas son de gira)
277. Operación de máquina plana industrial, zigzag y overlock familiar.
278. Operación de máquinas de coser familiares
279. Operación y mantenimiento de motores diésel marinos hasta 200 kW
280. Operación y mantenimiento de motores fuera de borda
281. Operación y mantenimiento de motores fuera de borda hasta 111.85 kW
282. Operador restringido del sistema mundial de socorro y seguridad marítima (smssm)
283. Operador/a de aplicaciones ofimáticas
284. Operador/a de equipo de computo
285. Organización de la oferta gastronómica en el área de cocina hotelera
286. Organización de la producción
287. Organización de la producción de muebles en madera y sus derivados
288. Organización del recurso humano en el área de cocina hotelera
289. Organización, montaje y servicio de eventos especiales
290. Panadero/a
291. Parrillero/a
292. Pastelero/a
293. Patronaje asistido por computador con software accumark
294. Pesca deportiva
295. Pesca deportiva costera
296. Pesca deportiva de altura
297. Pintor/a decorador/a de artesanías
298. Pintura aplicada a materiales reutilizados
299. Pintura decorativa sobre diferentes superficies

Módulos incluidos dentro de la acción de brindar servicios de formación dirigidos a las personas emprendedoras para fortalecer capacidades empresariales

- | |
|--|
| 300. Plan marketing estratégico para mipyme |
| 301. Planeamiento estratégico en la empresa agropecuaria |
| 302. Planificación ante emergencias |
| 303. Planificación de la oferta gastronómica en el área de cocina hotelera |
| 304. Planificación energética |
| 305. Planificación estratégica |
| 306. Planificación estratégica en la empresa agropecuaria |
| 307. Planificación y control del trabajo de mantenimiento |
| 308. Planificación y presupuestación de las operaciones en áreas de alojamiento |
| 309. Planificación y programación de la producción |
| 310. Postres y repostería |
| 311. Practica de instalaciones eléctricas según el código eléctrico de costa rica |
| 312. Prácticas para el mejoramiento de la pesca responsable |
| 313. Preparación de bebidas tipo milk shake |
| 314. Preparación de manjares a la vista del cliente |
| 315. Preparación de productos a base de maíz |
| 316. Preparación de productos de panadería |
| 317. Preparación de productos de repostería |
| 318. Preparación de proyectos agropecuarios |
| 319. Preparación de proyectos para asadas |
| 320. Preparación de superficies arquitectónicas |
| 321. Preparación y servicio de bebidas a base de café |
| 322. Presentación de los documentos comerciales, tributarios e informativas |
| 323. Presentador grafico power point |
| 324. Presupuesto de mercadeo y ventas |
| 325. Prevención y lucha contra incendios |
| 326. Primeros auxilios básicos |
| 327. Principios básicos para exportar |
| 328. Principios de administración |
| 329. Principios de diagramación |
| 330. Principios de diagramación con indesign |
| 331. Principios de gestión ambiental aplicado para la actividad portuaria |
| 332. Principios de organización para la producción de muebles |
| 333. Principios de pavimento permeable |
| 334. Principios de topografía para el manejo y aprovechamiento de fincas. |
| 335. Principios metodológicos para el desarrollo de proyectos de diseño en la industria del mueble |
| 336. Principios para la gestión integral de residuos sólidos en el cantón de san Carlos |
| 337. Procedimientos para la constitución de una empresa costarricense |

Módulos incluidos dentro de la acción de brindar servicios de formación dirigidos a las personas emprendedoras para fortalecer capacidades empresariales

338. Procesador de palabras Word
339. Procesador de palabras Word (para personas con discapacidad visual)
340. Procesador/a de frutas y hortalizas para microempresarios
341. Procesamiento a productos de repostería para micro empresariales
342. Procesos de la industria gráfica
343. Producción documental
344. Programa: aplicador/a de acabados para superficies de madera y derivados
345. Programa: diseñador gráfico comercial
346. Programa: ebanista supervisor o supervisora
347. Programa: enchapador o enchapadora de superficies
348. Programa: encuadernador(a) rústico y fino
349. Programa: fotógrafo(a) para la industria gráfica
350. Programa: impresor(a) en serigrafía básica
351. Programa: instalador o instaladora de adoquines en concreto
352. Programa: operador u operadora de piscinas
353. Programa: operador u operadora de sistemas de abastecimiento de agua potable para acueductos comunales
354. Programa: operario u operaria de centros de acopio de materiales aprovechables
355. Programa: operario u operaria en fontanería para sistemas de acueductos comunales
356. Programa: pintor o pintora de edificaciones
357. Programa: tapicero o tapicera
358. Programa: tapicero o tapicera de muebles
359. Project
360. Promoción en el punto de venta
361. Propuesta de medios publicitarios y promocionales requeridos para la empresa
362. Recepción para pequeñas empresas
363. Registro de actividades en la empresa agropecuaria
364. Registro y control de operaciones
365. Reglamento internacional para prevenir abordajes y balizamiento
366. Relaciones humanas aplicada a empresas de transporte
367. Relaciones humanas y manejo de conflictos
368. Reparación de equipo de pesca caña y carrete
369. Reparación de motores diésel marinos ii
370. Reparación de motores diésel marinos iii
371. Reparación motores fuera de borda
372. Reparador de motores diésel marinos i
373. Repujado y labrado en cuero
374. Rescate submarino
375. Respuesta primaria de emergencia (EFR)

Módulos incluidos dentro de la acción de brindar servicios de formación dirigidos a las personas emprendedoras para fortalecer capacidades empresariales

376. Revisiones periódicas y conducción eficiente de motocicletas

377. Revisiones periódicas y conducción eficiente de vehículos livianos

378. Revisiones periódicas y conducción eficiente de vehículos pesados

379. Salud ocupacional básica

380. Salud ocupacional básica para empresas de transporte

381. Seguridad personal y responsabilidades sociales

382. Selección y cálculo de materiales en sistemas para acueductos

383. Servicio al cliente

384. Servicio al cliente en empresas turísticas

385. Servicio al cliente para la atención al turista

386. Servicio de limpieza en habitaciones

387. Servicio de vinos

388. Sistemas acuícolas para la producción de tilapia

389. Sistemas de cómputo en puntos de venta de alimentos y bebidas

390. Snorkelismo

391. Supervisión de ventas

392. Tallista en madera

393. Técnicas básicas de producción

394. Técnicas básicas de producción audiovisual

395. Técnicas básicas en cocina hotelera

396. Técnicas básicas en el servicio de bar y restaurante

397. Técnicas de atención y guiado para turistas

398. Técnicas de negociación y toma de decisiones

399. Técnicas de producción

400. Técnicas de supervivencia personal

401. Técnicas de tapizado para capitoné y cojines

402. Técnicas de ventas

403. Técnicas de ventas para detallistas

404. Técnicas de ventas para mipymes

405. Técnicas en guarnís y pastelería gourmet hotelera

406. Técnicas para la identificación de fibras y tejidos textiles

407. Técnicas para el tapizado de automóvil

408. Técnicas para el tapizado de muebles

409. Técnicas para la redacción de informes

410. Técnicas, color, composición y montaje gourmet en el emplatado

411. Tejidos planos en bambú aplicados a la confección de muebles

412. Tendencias para maquillaje de fantasía

413. Tensado y revelado de pantalla serigrafía

Módulos incluidos dentro de la acción de brindar servicios de formación dirigidos a las personas emprendedoras para fortalecer capacidades empresariales

- | |
|---|
| 414. Tipografía para el diseño |
| 415. Torneado en barro |
| 416. Trámites legales para la constitución de una empresa costarricense |
| 417. Tramitología laboral |
| 418. Tratamiento de aguas y operación de piscinas |
| 419. Trazo y confección de accesorios de vestir para caballero |
| 420. Turismo cultural de costa rica |
| 421. Turismo de salud y bienestar en alojamiento |
| 422. Turismo en áreas vulcanológicas |
| 423. Uso de mapas, brújulas y GPS para la orientación en el campo |
| 424. Uso y diseño de registros en la empresa agropecuaria |
| 425. Valoración de situaciones de riesgos y prevención de accidentes |

Módulos de capacitación con temáticas de contabilidad, costos, calidad, finanzas, recursos humanos e innovación

- | |
|---|
| 1. Administración de crédito rural |
| 2. Administración del crédito bancario |
| 3. Administración del crédito y cobro |
| 4. Ajustes básicos en máquinas de coser de una aguja y overlock con puntada de seguridad |
| 5. Análisis financiero como herramienta para la toma de decisiones |
| 6. Análisis financiero de la empresa agropecuaria |
| 7. Análisis financiero para la toma de decisiones |
| 8. Análisis y clasificación para reclutar y seleccionar exitosamente |
| 9. Análisis y comportamiento del cliente |
| 10. Aprendamos a trabajar en equipo |
| 11. Asistente en recursos humanos |
| 12. Atención de clientes en recepción |
| 13. Auditoría financiera |
| 14. Calculo de costos de producción y precio de venta para los principales productos de la organización |
| 15. Calculo básico para riego |
| 16. Cálculo de tela para elementos tapizables |
| 17. Cálculo de tiempos estándar para el producto principal de la empresa. |
| 18. Calculo y presupuesto de productos textiles para mipymes |
| 19. Calculo y presupuesto para la construcción civil |
| 20. Camarera para microempresas turísticas |
| 21. Como establecer precios correctos para realizar ventas efectivas |
| 22. Cómo superar los diversos problemas mediante la aplicación de técnicas efectivas de trabajo en equipo |

23. Competencias de un liderazgo exitoso
24. Comportamiento organizacional en la empresa agropecuaria
25. Contabilidad agropecuaria
26. Contabilidad aplicada
27. Contabilidad básica en la empresa agropecuaria
28. Contabilidad de costos
29. Contabilidad de costos i
30. Contabilidad de costos ii
31. Contabilidad i
32. Contabilidad ii
33. Contabilidad para organizaciones rurales
34. Control de inventarios
35. Controles contables para el manejo del efectivo.
36. Controles contables y financieros
37. Controles tributarios para el cálculo de impuestos
38. Costeo de los diferentes recursos utilizados en el proceso de la empresa
39. Costos de la producción para las mypes en la industria grafica
40. Costos de la producción para las mypes en la industria gráfica
41. Costos de producción
42. Costos de producción y registros contables
43. Costos en alimentos y bebidas
44. Costos en la producción de muebles
45. Costos en la producción gráfica
46. Depreciación de activos contables en la empresa agropecuaria
47. Diseño de registros económicos en la empresa agropecuaria
48. El análisis financiero como herramienta para la toma de decisiones
49. Elaboración de facturas recibos y cheques en la empresa agropecuaria
50. Elaboración de presupuestos y flujo de caja en la empresa agropecuaria
51. Elaboración del flujo de caja
52. Establecimiento de los costos de producción y programación de la producción en la empresa.
53. Estrategias de fijación de precios para productos
54. Estudio económico y financiero en perfiles de proyectos agropecuarios
55. Estudio técnico económico de proyectos
56. Favorezca una integración del personal en su empresa con un plan de inducción
57. Finanzas empresariales
58. Finanzas para ejecutivos y empresarios no financieros
59. Formación de liderazgo y equipos de trabajo auto dirigidos en la empresa agropecuaria
60. Formulación de estados financieros
61. Gestión de compras
62. Gestión del recurso humano

63. Gestión financiera mipymes
64. Gestión para el cambio un reto empresarial
65. Inducción a la administración del recurso humano
66. Inducción y desarrollo del recurso humano
67. Inducción y desarrollo del recurso humano
68. Informes de ventas
69. Innovación empresarial: cómo lograrlo
70. Interpretación de estados financieros
71. Interpretación de estados financieros en la empresa agropecuaria
72. Interpretación de la información financiera
73. Inventarios
74. La importancia del liderazgo-la comunicación y la motivación para un eficiente trabajo en equipo
75. Manejo de recurso humano en la empresa agropecuaria
76. Matemática financiera
77. Mejoramiento de la calidad en el servicio
78. Métodos y técnicas de comunicación digital y telefonía
79. Métodos y técnicas de motivación
80. Presupuesto para aplicación de acabados en superficies de madera y derivados
81. Principios de contabilidad
82. Principios de matemáticas financieras
83. Recepcionista para microempresas turísticas
84. Reclutamiento y selección del recurso humano
85. Registro de actividades en la empresa agropecuaria
86. Registros económicos en la empresa agropecuaria
87. Relaciones humanas aplicada a empresas de transporte
88. Relaciones humanas y comunicación para un liderazgo efectivo
89. Relaciones humanas y manejo de conflictos
90. Rol de los mandos medios en el campo de la salud ocupacional
91. Servicio al cliente
92. Sistema de contabilidad
93. Sistemas de contabilidad
94. Sistemas de presupuestos
95. Supervisión de ventas
96. Técnicas de presupuesto
97. Técnicas para gestión del servicio al cliente
98. Tramite y gestión del recurso humano
99. Trámites legales del recurso humano
100. Uso eficiente de los recursos de la bodega de la empresa

Módulos de capacitación con temáticas de sistemas de gestión de calidad

1. 5s para la industria alimentaria
2. Aditivos y CODEX alimentario como herramientas en la industria alimentaria
3. Aditivos y el CODEX alimentarius como herramientas en la industria alimentaria
4. Aditivos y etiquetado para industria alimentaria
5. Análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP)
6. Análisis de peligros y puntos críticos de control en servicios de alimentación
7. Aplicación de buenas prácticas de higiene en la planta de sacrificio
8. Aplicación de las buenas prácticas de manufactura en servicios de alimentación
9. Aplicación de los requisitos de BPM en la industria alimentaria
10. Aseguramiento de la calidad para la mejora del proceso productivo en la industria del plástico
11. Auditorias de buenas prácticas de manufactura
12. Buenas prácticas agrícolas
13. Buenas prácticas agrícolas
14. Buenas prácticas ambientales
15. Buenas prácticas ambientales en la zoo cría de mariposas
16. Buenas prácticas de higiene para la planta de sacrificio
17. Buenas prácticas de manufactura en el proceso de recursos marinos y acuícolas
18. Buenas prácticas de manufactura para la industria alimentaria
19. Buenas prácticas de manufactura para la industria alimentaria
20. Buenas prácticas de manufactura para la industria alimentaria (BPM)
21. Buenas prácticas de manufactura para servicios de alimentación
22. Buenas prácticas de manufactura para servicios de alimentación (BPM)
23. Buenas prácticas de producción agrícola
24. Buenas prácticas de producción pecuaria
25. Buenas prácticas de producción pecuaria
26. Buenas prácticas de refrigeración y manejo de refrigerantes
27. Buenas prácticas de refrigeración y manejo de refrigerantes
28. Buenas prácticas de servicio en talleres de enderezado y pintura
29. Buenas prácticas de servicio en talleres de enderezado y pintura
30. Buenas prácticas en la agricultura
31. Buenas practicas pecuarias
32. Calidad e inocuidad en un servicio de alimentación
33. Calidad en la limpieza de habitaciones para pequeña empresa
34. Calidad en la limpieza de las habitaciones para pequeñas empresas
35. Calidad en los servicios turísticos
36. Consejos para el manejo higiénico de los alimentos
37. Consejos para el manejo higiénico de los alimentos.

38. Control de calidad
39. Control de inocuidad en la industria alimentaria
40. Control de la calidad del agua en piscinas
41. Control y mejora de un sistema de gestión de calidad
42. Densitometría para el control de calidad para la impresión
43. Desarrollo y diversificación de productos lácteos
44. Directrices generales para un sistema de gestión ambiental en la empresa, según norma ISO 14000
45. Directrices generales para un sistema de gestión ambiental en la empresa, según norma ISO 14000
46. Directrices para la gestión integral de residuos sólidos
47. Documentación de un sistema de gestión de calidad
48. Ejecución práctica didáctica supervisada
49. Elaboración artesanal de conservas en almíbar y salmuera
50. Empaque y embalaje
51. Empaque y embalaje de productos plásticos
52. Fundamentos de calidad aplicados a la industria del plástico
53. Gestión de la calidad en productos textiles para mi pymes
54. Gestión de la calidad en productos textiles para mi pymes
55. Guía práctica para auditoría de interna de un sistema de inocuidad alimentaria
56. Herramientas de calidad aplicadas a los procesos metalmecánicos
57. Herramientas para la calidad
58. Interpretación de los requisitos de la norma sistema de gestión de los alimentos ISO 22000:2005
59. Interpretación de los requisitos de la norma sistemas de gestión de inocuidad de los alimentos
60. Interpretación de los requisitos de la norma sistemas de gestión de los alimentos ISO 22000:2005
61. Introducción a los sistemas de gestión de calidad
62. Limpieza y desinfección de planta
63. Limpieza y desinfección para industria alimentaria y servicios de alimentación
64. Limpieza y desinfección para servicios de alimentación
65. Manejo de grasas y aceites para freír
66. Manejo de máquinas cíclicas y especiales de confección textil para colegios técnicos
67. Manipulación de alimentos
68. Manipulación de productos marinos y acuícolas
69. Mantenimiento correctivo de máquinas cortadoras de tela de cuchillas verticales y circulares.
70. Mantenimiento preventivo de máquinas cortadoras de tela de cuchillas verticales y circulares
71. Normas de inocuidad alimentaria
72. Plan de limpieza y desinfección basado en 5s
73. Prácticas higiénicas para el manejo de los alimentos
74. Procesador/a de productos agroindustriales

75. Programa 5s
76. Programa: inspector/a de inocuidad
77. Proyección de la salud ocupacional
78. Salud ocupacional básica para empresas de transporte
79. Técnicas de inspección de inocuidad
80. Técnicas de inspección de inocuidad
81. Tecnología aplicada a las materias primas en la panificación
82. Utilización de aditamentos para la confección textil
83. Verificador/a de inocuidad en servicios de alimentación

Módulos de capacitación con temáticas de Sostenibilidad Ambiental

1. Ambiente y gestión de los residuos
2. Conceptos básicos para el manejo de desechos solidos
3. Conceptos básicos para el manejo de residuos sólidos
4. Directrices generales para un sistema de gestión ambiental en la empresa, según norma ISO 14000
5. Fabricación de adoquines de concreto con maquina oleo hidráulica
6. Fundamentos para el manejo de desechos sólidos en la industria del mueble en madera y materiales afines
7. Fundamentos para la recuperación de materiales en un centro de acopio
8. Gestión ambiental para la industria grafica
9. Impacto ambiental de la actividad turística
10. Inspección de sistemas de tratamiento de aguas residuales en el sector agropecuario
11. Legislación ambiental de la actividad turística
12. Legislación turística y ambiental
13. Lineamientos para la implementación de programas de gestión ambiental institucional
14. Manejo de residuos en talleres automotrices
15. Manipulación de desechos contaminantes
16. Normas de gestión ambiental y de buenas prácticas agrícolas aplicadas a los procesos de producción de piña
17. Operario u operaria de centros de acopio de materiales aprovechables
18. Principios de producción más limpia
19. Principios para la gestión de los recursos: agua y aire
20. Recuperación de materiales en un centro de acopio
21. Sostenibilidad ambiental
22. Tratamiento de aguas residuales ordinarias para MIPYMES

Definiciones

De conformidad con lo solicitado por esta Junta Directiva mediante el acuerdo No. 260-2016-JD del 06 de junio de 2016, el cual indicó:

"SEGUNDO: SE INSTRUYE A LA ADMINISTRACIÓN, PARA QUE UNA REPRESENTACIÓN DE LA ASESORÍA LEGAL INSTITUCIONAL, TRABAJE EN CONJUNTO CON LA ASESORÍA LEGAL DEL SISTEMA DE BANCA PARA EL DESARROLLO, A FIN DE CLARIFICAR EL MARCO DE ACCIÓN Y LAS COMPETENCIAS DE AMBAS ENTIDADES, CON VISTA DE LA LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NACIONAL DEL APRENDIZAJE Y LA LEY DEL SISTEMA DE BANCA PARA EL DESARROLLO. "

Se informa lo siguiente:

La Asesoría Legal del INA en conjunto con la Asesoría Legal del SBD y el apoyo técnico de la Unidad PYMES del INA, elaboró el presente marco orientador de la relación INA-SBD, el cual cuenta con el visto bueno de todas las partes involucradas, y donde se acordó lo siguiente:

Marco Regulator de la relación del Instituto Nacional de Aprendizaje y el Sistema de Banca para el Desarrollo

- **Aceleración de empresas:** proceso que tiene como objetivo incrementar el desarrollo de las empresas para ingresar a mercados nacionales o internacionales o abarcar una mayor proporción del mercado.
- **Aceleradora:** organización que tiene como función principal impulsar decididamente el desarrollo de las empresas para su crecimiento, ingresar a mercados internacionales o abarcar una mayor porción del mercado.

- **Acompañamiento empresarial:** incluye la capacitación, la asesoría técnica y el apoyo empresarial como ejes transversales en cualquiera de las etapas del ciclo de vida de los proyectos empresariales y que requieren apoyo para mejorar su competitividad y sostenibilidad (en consistencia con lo definido en el artículo 41 inciso a) de la Ley 9274), además de la atención dirigida a los beneficiarios y sectores prioritarios del Sistema de Banca para el Desarrollo. (Referencia Artículo 41 inciso a y modificación al Artículo No. 3, con inciso j) Ley Orgánica del INA, según Artículo 57 de la Ley 9274
- **Apoyo empresarial:** actividades de servicios de capacitación, formación profesional y de desarrollo empresarial, orientados a fortalecer y mejorar la competitividad de los beneficiarios de la Ley 9274, a través de procesos de pre-incubación, incubación, aceleración de empresas, ayuda en la formalización de unidades productivas, promoción y divulgación de información, proyectos de innovación, desarrollo científico y tecnológico, desarrollo del potencial humano, en el uso de tecnología innovadora, transferencia tecnológica, entre otros permitidos por la Ley 9274.
- **Asistencia técnica:** asesoramiento y asistencia, a los beneficiarios, de la Ley 9274, por especialistas en la materia, de las diversas disciplinas relacionadas con las actividades desarrolladas por estos; entre otros para solventar problemas de producción y ventas, así como mejoras en los procesos productivos y de mercadeo, contabilidad, finanzas, investigación y desarrollo para la innovación y transferencia tecnológica, bajo enfoques de acompañamiento que mejoren la competitividad, la eficiencia y la proyección a sus mercado.
- **Beneficiarios:** Son las personas indicadas en el artículo 6 de la Ley 9274, a saber: a) Emprendedores, b) Microempresas, c) Pymes, d) Micro, pequeño y mediano productor agropecuario, e) Modelos asociativos empresariales y f) Beneficiarios de microcrédito.
- **Beneficiarios de microcrédito:** persona o grupos de personas físicas o jurídicas que califiquen como pequeños productores agropecuarios, microempresarias o emprendedoras, de todos los sectores de las actividades económicas, que

presenten proyectos productivos y cuyo requerimiento de financiamiento no exceda de cuarenta salarios base establecidos en la Ley N.° 7337, de 5 de mayo de 1993, y su respectiva actualización. Serán otorgados por el Fondo del Crédito para el Desarrollo definido en la presente ley y por medio de la banca privada que se acoja al inciso ii) del artículo 59 de la Ley N.° 1644, además del Fondo de Financiamiento para el Desarrollo.

- **Capacitación:** *toda acción tendiente a mejorar, actualizar, completar y aumentar los conocimientos, las destrezas y las habilidades necesarias de los beneficiarios de los recursos del SBD.*
- **Capital Semilla:** *son los recursos utilizados para iniciar un negocio en su etapa de idea o conceptualización, cuando este aún no ha generado ingresos por ventas. Esto considera la inversión inicial durante las etapas tempranas del emprendimiento, misma que puede financiar la afinación del modelo de negocios, el diseño y desarrollo de productos y la constitución de la empresa, con la intención de preparar el proyecto para futuras inversiones.*
- **Capital de Riesgo:** *es una fuente de recursos autorizada por la Ley N. 9274, para fomentar, promocionar, incentivar y participar en la creación, la reactivación y el desarrollo de empresas. Esto considera inversión para emprendimientos en etapas de desarrollo y aceleración.*
- **Cultura emprendedora:** *conjunto de valores, creencias, convicciones, ideas y competencias compartidos por la sociedad y los diferentes sectores, que los hace estar en mejores condiciones de responder positivamente a los cambios y nuevas oportunidades, para crear y poner en práctica nuevas ideas y formas de trabajar, que se traducen en beneficios económicos y sociales.*
- **Consejo Rector:** *Superior Jerárquico del Sistema de Banca para el Desarrollo.*
- **Crédito:** *cualquiera que sea la modalidad de instrumentación o documentación, excepto inversiones en valores, el crédito es toda operación crediticia mediante la cual, al asumir un riesgo de crédito, una entidad provee o se obliga a proveer fondos*

o facilidades crediticias, adquiere derechos de cobro o garantiza frente a terceros el cumplimiento de obligaciones.

- **Desarrollo del potencial humano:** *El desarrollo de habilidades y competencias, en individuos con alto potencial, cuyo desarrollo resultará clave para el éxito de una organización.*
- **Desarrollo tecnológico:** *Conjunto de actividades que dan como resultado la generación de avances productivos que se obtienen mediante mejoras a equipos, procesos, productos o a sus combinaciones.*
- **Director Ejecutivo del SBD:** *Superior inmediato de todas las dependencias de la Secretaría Técnica y su personal, de cuyo conjunto se excluye expresamente a la Auditoría Interna y su personal, en cuanto a la labor puntual de auditoría. Para efectos funcionales, será el responsable ante el Consejo Rector, del eficiente y correcto funcionamiento administrativo de la institución. Para efectos legales, tendrá la representación judicial y extrajudicial de la Secretaría Técnica del SBD, con facultades de apoderado generalísimo, conforme las disposiciones del artículo 1253 del Código Civil.*
- **Ecosistema Emprendedor:** *refiere al concepto sistémico de articulación de instituciones, organizaciones del sector privado, academia, sociedad civil, actores en general y condiciones que favorezcan a los emprendedores en sus diferentes etapas de desarrollo.*
- **Emprendedores:** *persona o grupo de personas que tienen la motivación y capacidad de detectar oportunidades de negocio, organizar recursos para su aprovechamiento y ejecutar acciones de forma tal que obtiene un beneficio económico o social por ello. Se entiende como una fase previa a la creación de una Mipyme.*
- **Emprendimiento:** *actividad o grupo de actividades que emergen de la detección de oportunidad e identificación de necesidades y que se traducen en beneficios*

económicos y sociales. Fenómeno económico o social que emerge en el desarrollo de la actividad emprendedora.

- a. **Emprendimientos por Oportunidad:** son aquellos que se emprenden por elección, que libre y espontáneamente conllevan al inicio de un negocio para aprovechar las oportunidades que proporciona el mercado. El emprendedor es impulsado por una voluntad de incrementar sus ingresos aprovechando situaciones de valor agregado que atienden a una posibilidad que abre el mercado. Estos pueden ser:
- *Emprendimientos dinámicos:* son aquellos nuevos o recientes proyectos empresariales que tienen un potencial realizable de crecimiento gracias a una ventaja competitiva, ya sea, tecnológica o de mercado, suficiente como para convertirse en una mediana empresa, es decir, que opera bajo una lógica de acumulación generando ingresos muy por encima de los niveles de subsistencia del propietario que son reinvertidos en el desarrollo del emprendimiento y que crece muy por encima de la media de su sector.
 - *Emprendimientos de Alto Impacto:* empresas con capacidad para transformar y dinamizar las economías a través de procesos sistemáticos de innovación y generación de empleo. Es una empresa que crece rápida y sostenidamente, ya que cuenta con altos niveles de financiación o de inversionistas, dado su potencial de impactos positivamente al entorno en que operan.
 - *Emprendimientos Startup:* es un emprendimiento, el cual está diseñado para desarrollar una idea que tiene como propósito establecer modelo de negocio repetible y escalable. Estos emprendimientos se encuentran en una fase de desarrollo o la investigación de mercados. Igualmente, tienden a desarrollar productos o servicios con un alto potencial de innovación, y se basan en una expectativa de un mayor crecimiento que un negocio tradicional, a pesar de tener una inversión limitada de capital.

b. Emprendimientos por Necesidad: acción empresarial iniciada por personas que al momento de tomar la decisión de poner en marcha una actividad económica lo hicieron motivados por la falta de ingresos necesarios para su subsistencia (o por el deseo de obtener una fuente de ingreso adicional). Esta categoría se divide en dos tipos: emprendimiento de subsistencia y emprendimiento tradicional, las cuales se presentan a continuación

- *Emprendimientos por subsistencia:* Son aquellos en los cuales las personas manifiestan no tener otra manera de ganarse la vida y aquellas que se involucran en actividades emprendedoras fundamentalmente para mantener cierto nivel de ingreso. En algunos casos también incluye aquellos cuyo objetivo es cubrir ciertos niveles de subsistencia personal y el de su familia o atender las necesidades específicas de ciertos sectores sociales.
- *Emprendimiento Tradicional:* acción empresarial dirigidas a la generación de ingresos que cuentan con una estructura organizacional y que utilizan el conocimiento técnico y la capacidad intrínseca para la generación de excedentes que permiten la acumulación de capital. Tienden a desarrollar su actividad en la formalidad, en mercados y sectores tradicionales de la economía sin elementos diferenciadores en sus productos y servicios.
- *Emprendimientos corporativos:* se refieren a las actividades emprendedoras dentro de las empresas existentes que cuentan con el compromiso organizacional explícito en términos de recursos y que tienen como propósito realizar desarrollos innovadores o de mejora de productos, procesos o métodos. Involucran a las iniciativas de los colaboradores de todos los niveles de la organización con vistas a encarar algo nuevo, una innovación que es creada con la sinergia de los equipos de trabajo.
- *Emprendimientos sociales:* son aquellos que se emprenden con el objetivo de tener un impacto social positivo. Se refiere a aquella práctica

de cualquier persona u organización en aras de mejorar la calidad de vida, de una sociedad o comunidad en particular. Se consideran dentro de este concepto planteamientos emprendedores vinculados con la cultura, el deporte, el ambiente, entre otros que permitan aspirar a generar un modelo de desarrollo social que consolide una iniciativa empresarial.

- **Entidad autorizada o acreditada ante el SBD:** *aquellas organizaciones reguladas por la SUGEF y las no reguladas por esta, las cuales tengan programas autorizados por el Consejo Rector y, además, cumplan con los fines y los objetivos establecidos tanto por la Ley N° 9274 como por el Reglamento, las políticas, las directrices y los procedimientos definidos para tal propósito.*
- **Fomento a la cultura empresarial:** *Se refiere a la promoción de emprendedores y MIPYMES a través de actividades y proyectos tales como: ruedas de negocios, ferias, congresos, talleres, entre otros.*
- **Fondo de financiamiento del FINADE:** *capital para el financiamiento de operaciones crediticias, factoraje financiero, arrendamiento financiero y operativo, microcréditos y proyectos del sector agropecuario, financiamiento de las primas de seguro agropecuario u otros sectores productivos que así lo requieran. También, otras operaciones activas que los usos, las prácticas y las técnicas nacionales o internacionales admitan como propias de la actividad financiera y bancaria, según las disposiciones que para estos efectos emita el Consejo Rector.*
- **Fondo de avales y garantías del FINADE:** *capital para el otorgamiento de avales y garantías que respalden créditos que otorguen los participantes e integrantes del SBD. Este fondo mitiga los riesgos asociados en las operaciones de crédito garantizadas, dado que asume las eventuales pérdidas por incumplimientos de pago.*
- **Garantías o avales del SBD:** *instrumento financiero creado para respaldar operaciones de crédito de los integrantes financieros del SBD, en favor de los beneficiarios de la Ley. Estas garantías mitigan los riesgos asociados a una*

operación de crédito, por lo cual se asumen las pérdidas eventuales en los incumplimientos de pago.

- **Incubación de empresas:** proceso de acompañamiento que suele incluir una diversidad de servicios integrados, que le permite a los emprendimientos facilitar la creación, crecimiento y consolidación de sus empresas, a partir del desarrollo de las capacidades emprendedoras y técnicas. Este proceso procura reducir el porcentaje de problemas de los negocios en sus primeros años y acelera el crecimiento de los mismos.
- **Incubadora:** organización que tiene como finalidad el apoyo en la creación de nuevas empresas a través del acompañamiento, la orientación, asistencia técnica y estratégica, así como el tener la disponibilidad de recursos, servicios, red de contactos, infraestructura necesaria y la figura jurídica que norma sus acciones.
- **Innovación:** proceso a través del cual se obtiene beneficio (económico, social, cultural, etc.) del conocimiento a través de la creación, difusión y transformación de ese conocimiento – al producir nuevos o significativamente mejorados productos, servicios o procesos que use la sociedad. Una característica común en todos los tipos de innovación es que deben haber sido “introducidos”. Entonces, un nuevo producto (o uno mejorado) es “introducido” cuando ha sido lanzado al mercado. Por su parte, un proceso, método de comercialización o método de organización se ha “introducido”, cuando ha sido utilizado efectivamente en el marco de las operaciones de una empresa.
- **Medición de impactos:** se refiere a la evaluación de los resultados sociales y económicos logrados como producto de las intervenciones efectuadas con los recursos y las herramientas establecidos en la Ley N° 9274, según el rol de cada actor.
- **Microempresas:** unidades económicas que, medidas mediante los parámetros de la Ley N.º 8262 y su reglamento, se ubican dentro de esta categoría.

- **Micro, pequeño y mediano productor agropecuario:** *unidad de producción que incluye los procesos de transformación, mercadeo y comercialización que agregan valor a los productos agrícolas, pecuarios, acuícolas, forestales, pesqueros y otros productos del mar, así como la producción y comercialización de insumos, bienes y servicios relacionados con estas actividades. Estas unidades de producción emplean, además de mano de obra familiar, contratación de fuerza laboral ocasional o permanente que genera valor agregado y cuyos ingresos le permiten al productor realizar nuevas inversiones en procura del mejoramiento social y económico de su familia y del medio rural. La definición de estas las realizará el Ministerio de Agricultura y Ganadería vía reglamentaria.*
- **Mipyme:** *acrónimo de micro, pequeña y mediana empresa. conforme al Reglamento General a la Ley No 8262. También se puede utilizar la palabra PYME.*
- **Modelos asociativos empresariales:** *mecanismo de cooperación por el cual se establecen relaciones o articulaciones entre cualquiera de los sujetos beneficiarios del artículo 6 de la Ley 9274.*
- **Organizaciones no gubernamentales:** *son organizaciones jurídicas de derecho privado, que no forman parte del Estado, ni poseen fines de lucro.*
- **Organizaciones de productores:** *conjuntos de unidades productivas que se encuentren agrupadas legalmente en figuras, tales como: centros agrícolas cantonales, asociaciones, cooperativas y cualesquiera otras figuras jurídicas o asociativas, cuyos fines perseguidos sean compatibles con los objetivos del SBD.*
- **Plan de negocio:** *considera la visión general de la empresa, el análisis de su mercado; además identifica oportunidades y voluntades para concretar objetivos y estrategias que ofrecen una visión a su razón de ser.*
- **Pre incubación de empresas:** *Es la fase inicial del proceso de incubación de empresas. En esta etapa las personas emprendedoras identifican su modelo de negocios, la Pre incubación tiende a fortalecer la calidad de los emprendimientos en su etapa más temprana, y está ligada con el proceso de planificación estratégica para el desarrollo exitoso del negocio.*

- **Procedimiento de supervisión desde la perspectiva de monitoreo:** proceso continuo, el cual da seguimiento a los programas; empleando los datos recolectados para informar la implementación y la administración cotidiana de este. Utiliza principalmente los datos para cotejar el desempeño con los resultados previstos, efectuar comparaciones y analizar tendencias de tiempo.
- **Procedimiento de supervisión desde la perspectiva de evaluación:** análisis de un programa de financiamiento, proyecto o política, ya sea que esté en curso o completada, para conocer los cambios de interés generados a partir de las acciones directamente atribuibles de las iniciativas desarrolladas.
- **Programa:** todo producto financiero o de servicio de desarrollo empresarial que haya sido constituido con fondos contemplados en la Ley N° 9274 y el Consejo Rector los haya aprobado.
- **Promoción y divulgación de información a los beneficiarios del SBD:** se refiere a brindar información a los beneficiarios de la Ley N° 9274, sobre los servicios y alcances de la Ley, según el rol de cada actor.
- **Proyecto productivo viable:** se entiende por proyecto productivo viable, el que sea factible técnica, social y económicamente, donde una vez realizada su evaluación por el Operador Financiero, según los métodos adoptados por este y, según las buenas prácticas internacionales, concluya que es realizable. La viabilidad del proyecto, se entenderá como la posibilidad real de que este pueda llegar a ejecutarse exitosamente.
- **Proyectos de innovación, desarrollo científico y tecnológico:** Son proyectos de investigación y de desarrollo para innovación y transferencia tecnológica, dirigidos hacia la producción de materiales, dispositivos, sistemas o métodos, así como a la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto o servicio.
- **PYMEs:** entendidas como las unidades productivas definidas en la Ley N.º 8262 y su reglamento.

- **SCFP:** acrónimo de *Servicios de Capacitación y formación profesional*. Estos servicios se refieren al conjunto de acciones y productos técnicos, tecnológicos, metodológicos y curriculares que brinda el Instituto Nacional de Aprendizaje, derivados de la identificación de necesidades y requerimientos de los clientes. Por su naturaleza se clasifican en: a) planes y programas de formación, b) módulos específicos de capacitación, c) Asistencia Técnica, d) Certificación de competencias laborales, e) Acreditación.
- **Sectores prioritarios:** proyectos impulsados por mujeres, adultos mayores, minorías étnicas, personas con discapacidad, jóvenes emprendedores, asociaciones de desarrollo, cooperativas, los microcréditos atendidos por medio de microfinancieras; así como los proyectos que se ajusten a los parámetros de la Ley N° 9274, promovidos en zonas de menor crecimiento relativo, definidas por el índice de desarrollo social calculado por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), que posibiliten un acceso equitativo de estos grupos a créditos, avales, garantías, condiciones y servicios no financieros y de desarrollo empresarial. De igual forma, los proyectos que impulsen una producción más limpia, con ello se entiende como una estrategia preventiva integrada que se aplica a procesos, productos y servicios. (incluye aspectos definidos en artículo No. 2 Reglamento Ley 9274).
- **Servicios de desarrollo empresarial (SDE):** se orientan a la investigación y el desarrollo para innovación y transferencia tecnológica, capacitación y asistencia técnica, así como para el conocimiento y el desarrollo del potencial humano a la generación de recurso especializado a nivel técnico y profesional, nacional e internacional; de igual forma a la resolución de carencias, problemas y desafíos que afectan la rentabilidad y la competitividad de los beneficiarios de la Ley 9274.
- **Servicios no financieros:** Son servicios de desarrollo empresarial que incluye capacitación, asistencia técnica, investigación y desarrollo, innovación y transferencia tecnológica, entre otros, estrictamente necesarios para garantizar el éxito del proyecto.

- **Transferencia tecnológica:** Conjunto de actividades en las que se transmite un conocimiento generado por un centro de conocimiento, interna o externa, nacional o internacional, al área funcional de otra organización.
- **Unidades productivas:** Se trata de personas físicas o jurídicas que combinan recursos humanos y físicos, con el fin de producir un bien o servicio con valor de mercado en actividades agropecuarias, industriales, comerciales y de servicios.
- **Unidad de producción agropecuaria:** incluye algún proceso que puede ser de transformación, mercadeo o comercialización que agregan valor a los productos, sean estos: agrícolas, pecuarios, acuícolas, forestales, pesqueros u otros productos del mar; así como la producción y la comercialización de insumos, o bienes y servicios relacionados con estas actividades. Estas unidades de producción emplean, además de mano de obra familiar, fuerza laboral ocasional o permanente, esto genera valor agregado y cuyos ingresos permiten al productor realizar nuevas inversiones en procura del mejoramiento social y económico de su familia y el medio rural.

Por otra parte, para la elaboración del apartado estadístico del informe se toman en cuenta insumos de diversas instancias internas del INA, tales como;

- a) **Unidad de Recursos Financieros:** Es la Unidad responsable de recaudar y administrar, contable y financieramente, los recursos monetarios institucionales, así como de diseñar y controlar el funcionamiento del Sistema de administración de los recursos financieros, garantizando el uso racional de los recursos disponibles, cumplimiento de las leyes, normas, reglamentos y procedimientos a nivel institucional, mediante la administración de la plataforma de servicios financieros a nivel institucional, buscando el logro de los objetivos financieros propuestos.

Brinda la información del presupuesto total INA y de la ejecución presupuestaria real de los recursos financieros destinados para el cumplimiento de la Ley SBD, según cuenta contable.

- b) **Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos:** esta gestión está conformada por los núcleos tecnológicos son *unidades técnicas especializadas en la atención de sectores productivos, con el fin de planificar y desarrollar los procesos de diseño y prestación de servicios tecnológicos, para impulsar el desarrollo económico y social de la fuerza laboral del país.*

Indica los servicios diseñados o actualizados para PYME, dentro de los cuales se encuentran; módulos, programas, pruebas de certificación, asistencias técnicas, diagnósticos técnicos y diseños de servicios con el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en conjunto con la Gestión de Tecnologías de Información y Servicios de Comunicación.

- c) **Gestión Regional:** es la estructura administrativa con cobertura geográfica definida, responsable de la representación institucional y de la gestión para la coordinación, planificación y ejecución de los servicios de capacitación y formación profesional en todos los sectores y subsectores de la economía.

Es la gestión encargada de alimentar el Sistema Estadístico de Monitoreo de Servicios (SEMS) con los datos de las personas y empresas que reciben los servicios de capacitación y formación profesional.

- d) **Gestión de Tecnologías de Información y Servicios de Comunicación:** Es la gestión responsable de la planificación estratégica relativa a la prestación de los servicios de tecnologías de la información y comunicación necesarios para la integración de los procesos, servicios y operaciones institucionales; apoya la adopción tecnológica en la actividad sustantiva; además evalúa y controla el uso del componente tecnológico a nivel institucional.

Se encarga de la utilización de las tecnologías de la información y comunicación, para mejorar la prestación de los servicios sustantivos y administrativos, tales como Recursos audiovisuales y SCFP ajustados.

Los tipos de servicios que el INA pone a disposición del sector empresarial son los siguientes:

Acreditación de programas de capacitación y formación: Servicio técnico-metodológico para el reconocimiento oficial del nivel de satisfacción de los estándares de calidad establecidos por el INA, dirigido a las personas físicas o jurídicas que suministran servicios de capacitación técnica.

Capacitación: Servicio técnico-metodológico que se orienta hacia el desarrollo, adquisición, mejoramiento o complementación de las competencias técnicas requeridas para mejorar el desempeño laboral de una persona.

Formación: Acción de impartir sistemáticamente un conjunto organizado de contenidos teóricos, prácticos y axiológicos a las personas que no poseen conocimientos previos de un ámbito del empleo, con el fin de calificarlos para su ejercicio profesional.

Modulo certificable: Unidad básica del diseño curricular en el INA, que se caracteriza porque responde a uno o varios procesos y procedimientos productivos o a competencias transversales. Representa la organización funcional de los conocimientos, capacidades y cualidades que facilitan o complementan las aptitudes requeridas para el desempeño en un ámbito del empleo.

Asesoría técnica: Acción de capacitación dirigida a personas que trabajan en una unidad productiva que requieren adquirir determinadas competencias técnicas específicas para mejorar su desempeño laboral.

Certificación de competencias laborales: Servicio dirigido a reconocer, bajo la estructura de un módulo, programa modular o plan modular, las competencias laborales que posee una persona indistintamente de la forma en que la haya adquirido; sea que se encuentre laborando en la actividad productiva directamente o porque demande el servicio para otros propósitos.

Actividad	Objetivo	Plazo	Nombre del Experto	Institución Contraparte	Funcionarios Capacitados	Público Capacitado	Aporte INA		Aporte de Institución Cooperante	Unidades	Aprobación
							Tiquete Aereo	Hospedaje y Alimentación			
Congreso de Ganadería Tropical Sostenible	Capacitar a las personas productoras de ganado sobre la implementación de técnicas de producción de ganado en condiciones tropicales en forma sostenible, de tal forma que se mejoren los índices productivos de la actividad y la calidad de los productos generados.	29 al 31 de marzo de 2017	Ramon Omar Martinez Zubiaur	Instituto de Ciencias Animal	20	250	\$625,23			Núcleo Agropecuario	PE-381-2017
			Juan Antonio Arias Castro	Consultor Internacional			\$2.420,23			Subgerencia Tecnica	
			David W. Kammel	Universidad de Wisconsin			\$1.210,89			Unidad Regional Huetar Norte	
Seminario ASOCEBU 2017	Proveer a los asistentes herramientas básicas en temas relacionados con selección y cruzamiento de líneas de sangre en bovinos de carne y leche, con el fin de mejorar la genética de sus ganaderías.	13 al 15 de marzo de 2017	Cesar Payán Meyer	Asociación Nacional de Jueces de Ganado Cebu, Colombia	5	100	\$1.045,00	\$337,19		Núcleo Agropecuario	PE-385-2017
			Juan Rueda Gutierrez				\$1.045,00	\$311,62			
			Juan Pablo Muriel				\$830,00	\$226,05			
Taller de Innovación y Formatos Televisivos	Capacitar a personal docente del INA, y personal de producción de las televisoras nacionales y de la REDIFP, en producción de contenidos y formatos para televisión digital.	24 al 28 de abril 2017	Andres Garcia	ATEI	27	50	\$1.420,00	\$669,83		Asesoría de Comunicación	PE-527-2017
Taller de Contenidos audiovisuales informativos para formación profesional	Crear capacidad de producción de contenidos informativos y formatos para televisión digital y formatos móviles.	29 de mayo al 2 de junio 2017	Pedro José Sanchez Felguera	ATEI	27	80	\$698,23	\$531,69		Asesoría de Comunicación	PE-844-2017
Apoyo a Proyecto Nacional de Andrología Corfoqa	Capacitar a los médicos veterinarios participantes del Proyecto Nacional de Andrología 2015-2022 principalmente en morfología del semen y tratamiento de animales detectados como sospechosos.	28 de agosto al 1 de septiembre de 2017	William Fernando Pardo Mayorga	Colombia	11	96	\$579,73	\$415,00		Núcleo Agropecuario	PE-1437-2017
Apoyo para el curso Inspección Ante Mortem y Post Mortem de pequeños Rumiantes	Realizar técnicas para el procesamiento de rumiantes según las normativa nacional e internacional.	21 al 23 de agosto de 2017	Andres Teótimo Hernández	Uruguay	4	50	\$1.005,00	\$332,69		Núcleo Industria Alimentaria	PE-1427-2017
Asistencia técnica para maquillaje y vestuario para TV Digital	Aplicar técnicas de maquillaje y peinado para televisión digital con formato de alta definición, en consideración de los tipos de iluminación, útiles, guion, caracterización, hora y tipo de programa.	28 de agosto al 1 de septiembre y del 8 al 15 de septiembre del 2017	Esther Guillem Ines Roig Liverato	AITEX de España	11	15		\$14.770,00		Núcleo Bienesatar Salud Cultura y Núcleo Textil	PE-1438-2017
Congreso Lechero 2017	Promover la difusión de la información acerca de las perspectivas mundiales que se tienen para el sector de leche y productos lácteos, de manera que el productor nacional se prepare adecuadamente para enfrentar los retos que supone un mercado cambiante, y utilizando como plataforma el denominado "Congreso Lechero 2017", en el que se propone la participación del reconocido maestro quesero Diego Würth, y quien se estará dirigiendo a personas pertenecientes a unidades productivas de todo tamaño.	16 al 20 de octubre 2017	Diego Würth	Uruguay	5	100	\$1.387,00	\$657,91		Núcleo Industria Alimentaria	PE-1739-2017
Asistencia técnica para INATEX 2017	Fomentar nuevas estrategias en la cadena de valor del sector textil, con el fin de desarrollar productos innovadores, a través de la utilización de procedimientos tecnológicos para ser más competitivos.	7 al 10 de septiembre del 2017	Lorena Ledesma	Universidad de Aguas Calientes México	25	100	\$379,38	\$554,00		Núcleo Textil	PE-1723-2017
Simposio Cultivo de Papaya	Capacitar a las personas productoras de papaya a nivel nacional en diferentes temáticas técnicas que contribuyan al mejoramiento de la productividad y la calidad de esta actividad económica.	26 al 27 de septiembre del 2017	Luis Diego Ureña Solis	Núcleo Agropecuario	25	600	\$650,14	\$300,78		Núcleo Agropecuario	PE-1725-2017
I Jornada Nacional de Actualización sobre Ganadería Sostenible	Capacitar al técnico del Ministerio de Agricultura y Ganadería y del subsector de Ganadería del Instituto Nacional de Aprendizaje sobre la implementación de técnicas de producción de ganado en condiciones tropicales en forma sostenible, de tal forma que se mejoren los índices productivos de la actividad y la calidad de los productos generados y se uniformen los criterios técnicos en este campo.	02 al 04 de octubre del 2017	Sebastian Maresca	MAG	15	150	\$1.516,33			Núcleo Agropecuario y MAG	PE-1954-2017
			Michael Jakson Rua Franco				\$441,53	\$372,63			

III Congreso Centroamericano de la Carne Bovina "Panorama Ganadero 2017"	Establecer las bases de una cooperación recíproca, que permita la promoción y realización de actividades de interés común, tales como intercambios en el ámbito académico, proyectos de cooperación, servicios de capacitación y formación profesional, intercambio de información, pasantías y otras que sean pertinentes con la misión y el cumplimiento de los fines de ambas organizaciones, dirigidos a funcionarios y socios o cooperantes.	02 y 03 de noviembre del 2017	Luis Fernando Carrera Castro	Corfoga	6	100	\$236,13			Núcleo Agropecuario y MAG	PE-2048-2017
Reunión Técnica del Subsector Idiomas, por parte del Cuerpo de Paz, Estados Unidos de América	Mantener al personal docente actualizado y ofrecer soluciones a ciertas inquietudes técnicas específicas por medio de nuevas estrategias y metodologías que faciliten el desempeño de las personas participantes en su diario accionar en el recinto educativo.	24 al 27 de octubre de 2017	Joan Nelson	Cuerpo de Paz de los Estados Unidos de América	182		\$150,00			Centro Nacional Especializado en Comercio y Servicios del INA	PE-2129-2017
			Nathalie Borrego				\$225,00				
I Congreso de Innovación de la Región Brunca 2017	Establecer un espacio para el intercambio de experiencias en la aplicación de la innovación empresarial, así como dar a conocer los programas e instrumentos de apoyo existentes en el país. Se contará con la participación de empresas de la Región Brunca de los sectores Agropecuarios, Industria, Comercio y servicios, con un cupo disponible para 200 participantes.	22 y 23 de noviembre de 2017	David Cabrera	España		200	\$918,26	\$68,43		Presidencia Ejecutiva y MEIC	PE-2300-2017
Abastecimiento, uso, tratamiento y reutilización del agua en conjuntos habitacionales de Costa Rica	Generar competencias (conocimientos) en los estudiantes del INA para el desarrollo de complejos habitacionales donde se suministre, se reduzca el consumo, se trate y reutilice el agua para su máximo aprovechamiento en cumplimiento con la legislación nacional.	04 al 08 de diciembre de 2017	Luciano Sandoval Yoval	México	15			\$605,00	\$300,00	Núcleo Tecnología de Materiales	PE-2301-2017
			Antonio Ramírez González					\$583,81	\$300,00		
Taller de Producción y realización para Periodismo Móvil y Televisión Digital	Capacitar a las personas que laboran en la producción audiovisuales de formatos informativos y educativos para la televisión digital y plataformas, utilizando dispositivos móviles y servicios de edición y realización on line.	del 03 al 08 de diciembre del 2017	Pedro de Alzaga Fraguas	España	7	40	\$1.849,50	\$545,13		Asesoría de Comunicación	PE-2257-2017
Totales					385	1931	\$18.632,58	\$21.281,76	\$600,00		