

7 de mayo del 2021  
UPE-PEE-18-2021

Señor  
Jaime Campos Campos. Jefe  
Unidad de Planificación y Evaluación

Señor  
Norbert García Céspedes, Jefe a.i.  
Unidad de Recursos Humanos

***Asunto: Respuesta al oficio URH-130-2021: Informe final de Gestión.***


Estimados señores:

Para los trámites correspondientes se hace entrega del Informe Final de Gestión de acuerdo con lo solicitado en el oficio **URH-130-2021**.

Cordialmente,

Sra. Carmen Elena Brenes Cerdas. Encargada  
Proceso de Evaluación y Estadísticas.  
Unidad de Planificación y Evaluación

*rmg\*\**

... Archivo Expediente Funcionario (a), Contraloría. Expediente Digital.

**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:**

<b>Dirigido a:</b> Jaime Campos Campos
<b>Copia a (Unidad de Recursos Humanos):</b> Norbert García Céspedes
<b>Fecha del Informe:</b> 07 de mayo de 2021
<b>Nombre de la Persona Funcionaria:</b> Carmen Elena Brenes Cerdas
<b>Nombre del Puesto:</b> Profesional Jefe Servicio Civil 1
<b>Unidad Ejecutora:</b> Proceso de Evaluación y Estadísticas. Unidad de Planificación y Evaluación
<b>Período de Gestión:</b> Octubre 2001-17 de mayo 2021
<b>Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos</b>
<b>Recibido por:</b> _____ <b>Firma</b> _____
<b>Fecha:</b> _____ <b>Sello</b>

## 1. **Presentación:**

El Proceso de Evaluación y Estadística pertenece a la Unidad de Planificación y Evaluación, y asume funciones que se pueden clasificar en 3 áreas:

- 1) Estadísticas y estimación de costos de la ejecución de Servicios de capacitación y formación profesional (SCFP en adelante)
- 2) Evaluación del impacto de la formación profesional y de satisfacción de la clientela
- 3) Seguimiento y evaluación de planes institucionales.

Para el desarrollo de estas funciones se cuenta con profesionales en diferentes especialidades tales como Administración, Estadística, Planificación Social, Economía, entre otras.

A continuación, expongo los principales resultados alcanzados en dichas áreas, durante el periodo octubre 2001 a mayo 2021, durante el cual asumí el puesto de Encargada del Proceso. Los resultados abarcan rubros como: recurso humano asignado, recursos materiales, productos y servicios ofrecidos, principalmente.

El presente informe se realiza utilizando la estructura definida por la Unidad de Recursos Humanos, en el formulario FR URH PD 11 y cuyos contenidos siguen el siguiente orden y numeración:

2. Resultados de la Gestión
3. Control Interno
4. Acciones emprendidas
5. Cambios en el entorno
6. Logros alcanzados
7. Proyectos relevantes
8. Administración de Recursos Financieros
9. Sugerencias
10. Observaciones
11. Disposiciones de la Contraloría General de la República
12. Órganos de Control Externo
13. Auditoría Interna

## 2. Resultados de la Gestión:

Se expone para cada área identificada los resultados:

### **Estadísticas y estimación de costos de ejecución de Servicios de capacitación y formación profesional.**

La operación estadística de Ejecución de Servicios de Capacitación y Formación Profesional constituye una de las áreas de mayor dinamismo del Proceso, dada la importancia que tiene la información estadística para la toma de decisiones y seguimiento de la gestión institucional. Debido a esta característica, fue necesario desarrollar varias gestiones orientadas a reforzar la capacidad de respuesta del Proceso, siendo los principales resultados:

- Por año se ha atendido *un promedio 248 solicitudes* de requerimientos de información estadística, procedentes de la Administración Superior y de unidades institucionales y de entes externos como: Ministerio de Educación Pública, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, MIDEPLAN, MICITT, MEIC, Estado de la Nación, Contraloría General de la República principalmente.
- Publicaciones de informes estadísticos específicos de manera trimestral y anual, las cuales se distribuyen internamente por medio del correo electrónico y carpetas compartidas (Office 365). Entre éstas se pueden mencionar: “Boletín Reprobación y Deserción en el INA”; Tablero de Ejecución de SCFP; Informe estadístico de SCFP; “Síntesis de la ejecución de servicios de Capacitación y Formación Profesional”; Estadísticas de ejecución de SCFP acreditados, estadísticas de indicadores de planes institucionales; Infograma de indicadores de ejecución de SCFP con tasas interanuales,
- Diseño y publicación del anuario estadístico “INA en Cifras” cada año.
- En el último año se han elaborado publicaciones mensuales sobre indicadores como personas aprobadas y ejecución de SCFP y matrícula activa, las cuales se realizan por medio de tableros dinámicos en Excel.
- Se confeccionan estadísticas de ejecución de SCFP acreditados, con una frecuencia trimestral.
- Elaboración y actualización anual del Metadato estadístico.
- Reconocimiento oficial de la operación estadística de ejecución de SCFP en el Catálogo Nacional de Operaciones Estadísticas, del Sistema Estadístico Nacional (SEN), a nivel nacional.
- El INA es miembro activo del Sistema Estadístico Nacional (SEN), gracias al acercamiento y coordinación desarrollados desde el 2007 a la fecha, con el INEC.

- Administración del Sistema de Estimación de costos de SCFP, generándose un informe de resultados de manera anual, desde el año 2001 a la fecha, excepto en el 2020 (por revisión y ajustes en el sistema utilizado). Actualmente está en proceso de ejecución el informe de estimación de costos de los SCFP 2020.

## **Evaluación del impacto de la formación profesional y de satisfacción de la clientela**

La aplicación de las evaluaciones de impacto es una de las funciones que tradicionalmente ha asumido el Proceso de Evaluación y Estadísticas. Producto de requerimientos institucionales provenientes de la Administración Superior, de las unidades de la organización y los definidos para medir indicadores del Plan Operativo Anual y el Plan Estratégico Institucional, se programan cada año las evaluaciones requeridas, siendo así que en los últimos años el promedio anual realizado es de 3 evaluaciones.

Debido a las cargas de trabajo que se asumen en las áreas de estadísticas institucionales y de seguimiento y evaluación a planes institucionales, la cantidad de evaluaciones de impacto por año ha disminuido por cuanto la cantidad de personal para su confección es poco. Actualmente la cantidad de personas dedicadas a realizar este producto es de tres. Las cuales no están dedicadas exclusivamente para éste, sino que asumen compromisos para evaluar planes institucionales. Esta situación ha promovido la contratación de servicios profesionales en estadística y ciencias sociales para el desarrollo del trabajo de campo que se debe realizar. El promedio de encuestas a aplicar por año es de 2500 a 3000.

Uno de los retos en este tipo de productos, es lograr alcanzar la cantidad suficiente de encuestas aplicadas, por cuanto además de la dificultad para localizar a la población de interés (cambio de número de teléfono y de dirección), se une también la desconfianza de la población para atender encuestas, especialmente si son telefónicas, debido al crecimiento de las estafas telefónicas.

El modelo usado para evaluar el impacto fue creado por la Unidad de Planificación y Evaluación en la década de los ochentas, el cual se ha ido ajustando conforme los modelos curriculares y nuevos requerimientos producto de procesos de reconceptualización y mejoras técnicas, con la incursión y afinamiento de varios indicadores, siempre relacionados con el mundo del trabajo. El modelo de evaluación de impacto utilizado en el INA se denomina “Antes y el Después”. Este implica realizar una comparación entre el perfil socioeconómico de la población al momento de ingresar a la formación con el perfil que tiene luego de su egreso, en función de los objetivos del SCFP aprobado.

En los últimos 11 años se realizaron 32 evaluaciones de impacto, con énfasis en la oferta de programas de capacitación y formación profesional.

A continuación, se enumeran las evaluaciones de impacto publicadas en los últimos 3 años<sup>1</sup>:

- Evaluación de Impacto de la formación ofrecida por el INA durante el año 2017 en las personas que fueron beneficiadas con ayuda económica durante su permanencia en la institución.

---

<sup>1</sup> Se ha definido que los resultados de una evaluación de impacto son válidos por un periodo de 2 años.

- Evaluación de Impacto de los programas de Capacitación y Formación Profesional, de la oferta de los doce sectores productivos, en la población egresada en el año 2017.
- Evaluación de impacto del servicio de pruebas de certificación, en la empleabilidad de la población en desventaja social, que se certificó en el 2018.
- Evaluación de impacto en la empleabilidad de la población en desventaja social que se capacitó mediante módulos certificables, período 2018.
- Evaluación de impacto de las personas en desventaja social egresadas de programas que se incorporan en el mercado laboral en los seis meses después de su graduación, año 2018.
- Evaluación de Impacto de los programas de Formación en inglés en la Empleabilidad de la población egresada en el año 2018.
- Evaluación de Impacto del Servicio de Pruebas de Certificación, en la Empleabilidad de la Población en desventaja social, que se certificó en el 2019.
- Evaluación de impacto en la empleabilidad de las personas que recibieron módulos certificables y asistencias técnicas en áreas claves de la economía. Año 2019
- Evaluación de impacto en la empleabilidad, de la población en desventaja social que se capacitó mediante módulos certificables, año 2019.

Un producto importante a destacar es la confección de una guía para la Evaluación de Impacto de la formación profesional en el INA.

Aunado al desarrollo de evaluaciones de impacto, se confeccionan además las evaluaciones de satisfacción de la clientela, las cuales se realizan desde el 2001 de manera ininterrumpida hasta el 2019, especialmente la destinada a medir la satisfacción de las unidades productivas atendidas con SCFP.

La medición de la satisfacción de la clientela es un requisito que la institución debe cumplir, ante la certificación con la NORMA ISO 9001 VERSION 2015; esta norma aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Los resultados de las evaluaciones a las unidades productivas reflejan que la institución aún tiene aspectos por mejorar en aspectos como entrega de información, negociación y post servicio. Respecto a la entrega del servicio de capacitación los resultados superan los 90 puntos de calificación, siendo la etapa mejor calificada en cada periodo.

Además de la medición de la satisfacción de las unidades productivas, se han aplicado evaluaciones para medir la del participante respecto al SCFP recibido, para ello se ha coordinado con la Gestión Regional, para utilizar el formulario de calidad FR GR 60. Los resultados de estas evaluaciones son altamente favorecedores, por cuanto el nivel de satisfacción obtenido se acerca al 100% en todos los periodos evaluados.

Durante el periodo de mi gestión se han realizado aproximadamente 28 informes en este campo.

## **Seguimiento y evaluación de planes institucionales y otros.**

Con las acciones orientadas al seguimiento y evaluación de planes institucionales, se ha logrado cumplir con la Ley N°. 8131 de Administración Financiera y de Presupuestos Públicos, de manera oportuna y de manera ininterrumpida.

Dentro de la lista de planes institucionales sujetos a seguimiento y evaluación con una frecuencia semestral, están:

- Plan Nacional de Desarrollo (PND)
- Plan Operativo Institucional (POI)
- Plan Operativo Institucional Anual (POIA)
- Plan Estratégico Institucional (PEI)
- Plan de Acción de la Política de Igualdad y Equidad de Género. (Anualmente)

En los últimos 10 años, se ha publicado un total de 21<sup>2</sup> informes de resultados de planes institucionales anualmente. Estos se han remitido a las siguientes entidades externas: MIDEPLAN, Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria y a la Contraloría General de la República, de manera oportuna y por los medios establecidos por éstas. A lo interno de la institución la publicación se ha realizado de manera semestral.

Adicionalmente se ha aplicado seguimiento/o evaluación a los convenios institucionales; así como a otros planes gubernamentales, que, a lo largo de los últimos años, han surgido como prioridad a nivel del Gobierno de la República, entre éstos se pueden mencionar el plan de acción de la Agenda Nacional de la Niñez y Adolescencia y el Sistema de Banca para el Desarrollo.

### **3. Cambios en el entorno:**

En relación con los cambios presentados durante el periodo de mi gestión, puedo señalar los más relevantes:

- Ley N° 8968; Ley de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales

El acatamiento de la Ley 8968 por parte de la institución a partir del 2015, gracias a las gestiones realizadas por el Proceso de Evaluación y Estadísticas, involucró a las unidades de Servicio al Usuario y la Asesoría Legal. Se recibió asesoramiento por parte de la Agencia de Protección de Datos de los habitantes (PRODHAB), para poder identificar los primeros pasos a dar para el manejo de las bases de datos almacenadas en el SEMS, y que corresponden a las personas participantes en SCFP.

Una de las primeras acciones desarrolladas en el marco de esta ley, fue revisar el registro administrativo de la operación estadística, es decir el formulario FRGR 17, - Solicitud de matrícula en un SCFP-, y ajustarlo de acuerdo a lo establecido en las categorías particulares de los datos (datos sensibles, de acceso restringido y de acceso

---

<sup>2</sup> La cantidad de informes elaborados depende de la frecuencia con que los requieren entidades como MIDEPLAN y la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria. En ocasiones se piden de manera trimestral o semestral, este aspecto es variable.

irrestringido); así como el diseño de un formulario para el Consentimiento informado a solicitar a cada persona cuando realiza su proceso de solicitud de servicios al INA y otros asociados como el de actualización de datos. Esto implicó no solo el diseño y ajuste de formularios, sino que se realizó la modificación de instructivos del SICA y el desarrollo de campañas de capacitación de todo el personal involucrado con la atención de personas participantes a nivel regional. Todas estas actividades se desarrollaron de manera exitosa con la participación de la Unidad de Servicio al Usuario y la Asesoría Legal.

Implicaciones de la ley a nivel de la operación estadística:

- Refuerza los criterios de resguardo de la confidencialidad y protección de la información.
- Al respetarse las categorías de datos, se presenta pérdida de información o subregistro en variables importantes para las estadísticas, varias de éstas, son clasificadas como “datos sensibles” y no se puede obligar a las personas a darlos, sino que queda a criterio de éstas si lo hacen. Básicamente los datos sensibles se relacionan con las variables: grupo étnico, si la persona es madre adolescente o embarazada, si es privada de libertad, si tiene una discapacidad, si es jefe de hogar, principalmente.
- Esta situación afecta, además, las estimaciones y el seguimiento de indicadores del POIA asociados a estos grupos de población.
- El uso de la información de la población participante en SCFP queda estrictamente relegado al ámbito institucional y con roles de acceso autorizados para su consulta, no se puede compartir datos personales a lo externo. En el caso de bases de datos requeridas por otras instituciones u organismos con fines estadísticos, se podrán entregar con información individualizada e innominada y que no permita, de manera directa o indirecta, la identificación de las personas a que se refiere la información. (Art. 21 Ley del Sistema de Estadística Nacional N° 9694).
- A nivel del SEMS, se procede a independizar pantallas con datos sensibles de las personas participantes, cuya consulta queda relegada solo al personal de Registro y Bienestar Estudiantil con derechos de usuario autorizados por sus jefaturas. Aquellos reportes que contengan datos sensibles son de consulta a usuarios con derechos asignados también.

➤ Ley del Sistema de Estadística Nacional N° 9694

Esta ley viene a regular el Sistema de Estadística Nacional (SEN), las instituciones que lo componen, mediante normas básicas para su adecuada coordinación y la obtención de información que permita el desarrollo estadístico de manera veraz y oportuna. El INEC es el ente técnico rector del SEN. El INA al ser miembro de este sistema, queda sujeto a que su operación estadística asuma los siguientes aspectos:

- Reconocimiento de las estadísticas de la FP producidas como oficiales: esto implica que son estadísticas producidas y divulgadas bajo estándares y metodologías sólidas y conocidas, que suministran información relevante para sustentar el diseño, el monitoreo y la evaluación de las políticas y los programas públicos.
- Se deben producir las estadísticas, bajo los siguientes principios:



- a) Principio de confidencialidad estadística
- b) Principio de transparencia
- c) Principio de especialidad
- d) Principio de proporcionalidad
- e) Principio de independencia técnica

Esto implica cumplir con una serie de requerimientos mediante el acompañamiento del INEC, mediante el desarrollo de sesiones de trabajo, talleres, entre otras acciones.

- El INA asume compromisos en el Plan Estadístico Nacional, mediante el desarrollo de productos y proyectos estadísticos, el cual es evaluado de manera anual. Actualmente se tiene pendiente el proyecto de uso de las TIC para poner a disposición del usuario externo las estadísticas con datos abiertos en la web.
- Se promueve el uso del “Registro administrativo”, lo cual el INA cumple desde los orígenes de la producción estadística, así como la necesidad de crear, actualizar y publicar el metadato ante el SEN. Esto se ha venido haciendo desde el 2016.
- Paralelo a estas acciones, se han debido desarrollar ajustes al procedimiento de calidad de la producción estadística para cumplir con lo estipulado en el Código de Buenas Prácticas Estadísticas de Costa Rica, publicado por el INEC. La aplicación de las prácticas no se ha logrado en un 100%, sino que es un proceso gradual y que requiere del acompañamiento del INEC, el cual ha estado diseñando y distribuyendo varias herramientas para tales efectos.
- Cambios en modelos curriculares de la Formación Profesional en el INA.

Al darse cambios en los modelos curriculares, que afectan no solo la clasificación de los productos curriculares sino su conceptualización y administración, las funciones desarrolladas por el Proceso, se ven afectadas, especialmente la producción de estadísticas de ejecución de SCFP. El modelo impulsado en el 2007 implicó realizar ajustes en unidades de medida de las estadísticas y homologar aquellas que guardaban relación con las del modelo anterior. Las series históricas institucionales se han logrado mantener solo mediante la unidad de medida “Matrícula”, la cual ha permanecido en el tiempo, y ha logrado equipararse entre un modelo y otro. El resto de las unidades de medida no ha sido posible homologarlas.

A nivel del modelo de evaluación de impacto, se han aplicado ajustes en el cálculo de indicadores de inserción laboral e impacto, así como la identificación de nuevos perfiles de población en los cuales las condiciones para medir el impacto se deben ajustar debido a los productos curriculares vigentes y los perfiles de ingreso de la población – especialmente en los últimos 10 años-. Solo como ejemplo se cita el cambio drástico de la población atendida por el INA, al momento en que se promueve la oferta de programas de inglés e informática, lo cual aumenta la población menor de 35 años y con altos niveles de escolaridad y otros intereses diferentes a la inserción laboral como principal motivo para ingresar al INA.

En el 2019 se aprueba el actual modelo curricular vigente, lo cual nos lleva a analizar y proponer ajustes, tanto a los modelos de evaluación de impacto utilizados, sino que a nivel de la producción estadística. Debe darse una revisión integral a las unidades de medida a usarse para los diferentes productos curriculares, de hecho, se espera un periodo de transición en el cual van a presentarse resultados tanto del anterior como del

nuevo modelo, lo cual implica que se interrumpan series históricas a nivel de indicadores como personas egresadas por nivel de cualificación, tipos de programas y nuevos servicios a incluir.

#### 4. **Control Interno:**

Me refiero en este punto al estado de la auto evaluación del sistema de control interno de la Unidad, ya que el análisis y planes de acción se han desarrollado como Unidad. De acuerdo con los resultados obtenidos en la valoración de riesgos del 2011 al 2020, se han cumplido los planes de acción en cada año.

Puedo indicar que se ha avanzado en aspectos importantes en los cuales se tenía algunas deficiencias tales como: el control de inventarios; el uso del sistema de correspondencia; capacitación del personal de la Secretaría en el manejo del Archivo de Gestión; clasificación de información producida por la Unidad; estandarización de controles de asistencia y permisos, controles para seguridad de bienes asignados. Además, se han obtenido avances importantes en otras áreas como: confección del perfil del personal profesional de la Unidad; clima laboral mediante el desarrollo de sesiones de capacitación e integración de equipos, actividades relacionadas con la divulgación y práctica de valores institucionales, actividades para celebrar fechas patrióticas e institucionales; capacitación de personal específico en trámites de compra vía SICOP y SIREMA; divulgación de normativa institucional en materia diversa y protocolos; medición de la satisfacción de la clientela, identificación de las partes interesadas de los servicios y productos de la unidad, entre otros.

Lo anterior permite catalogar a la Unidad como en un estado de madurez alto en materia de control interno.

#### 5. **Acciones emprendidas:**

Las acciones señaladas en el punto anterior se han logrado gracias a la designación de un “Equipo de Control interno” conformado por personal de los 3 Procesos de la Unidad, el cual trabaja de manera conjunta con las jefaturas en actividades tanto de análisis de riesgos, seguimiento a los planes de acción o medidas, así como en la organización de actividades que consigan los objetivos por año.

Es así que en los últimos 10 años se han cumplido todas las medidas definidas en la valoración de riesgos.

#### 6. **Logros alcanzados:** A continuación, se exponen los principales logros durante mi gestión por cada una de las áreas administradas:

##### **Estadísticas y estimación de costos de Servicios de capacitación y formación profesional.**

- Se pasó de una persona profesional en estadística a tres profesionales.
- Conformación de un equipo de estadística, integrado actualmente por 5 personas (una persona dedicada a la administración del SEMS).
- En el año 2002, se instaura el Sistema Estadístico y de Monitoreo de Servicios (SEMS), como el medio oficial para la captura de insumos de los registros

administrativos requeridos para la confección de estadísticas. Sistema que ha ido creciendo en aplicaciones para responder a diferentes necesidades institucionales.

- Con el uso del SEMS como herramienta para la captura de insumos para estadísticas, se inicia una nueva etapa para la producción estadística institucional. Lo anterior porque se amplía la cantidad de bases de datos y de nuevos indicadores especialmente de la población atendida, tales como el de personas físicas o personas participantes, características socioeconómicas de éstas como la edad, sexo, escolaridad, estado civil, condición laboral, residencia por provincia, cantón y distrito y condiciones especiales, lo cual permite visualizar la cantidad de personas atendidas por el INA cada año y crear subpoblaciones al usar diferentes niveles de segregación. Además, se dispone de otras variables relacionadas con el SCFP ejecutado y el personal docente, lo cual es novedoso pues permite generar una amplia gama de información relacionada con la cobertura institucional y servicios ejecutados.

Este cambio permite enriquecer los procesos de rendición de cuentas de la institución e incluso avanzar en algunos tipos de estadísticas que en otras instituciones no disponían en ese momento, por ejemplo, los datos de personas con discapacidad, adultas mayores, jóvenes, migrantes e indígenas. Y a nivel de los SCFP se cuenta con indicadores de duración en horas, jornada, lugar donde se imparte, modalidad, modo de formación, tipo de docente, principalmente.

Al contarse con mayor cantidad de datos, se diversifican las publicaciones y los procesos de planificación institucional tienen una mayor cantidad de alternativas para definir indicadores y metas a nivel de la labor sustantiva del Instituto. Aunado a lo anterior se incrementa la demanda por los servicios que ofrece el Proceso, tanto por clientes internos como externos. Este aspecto hace necesario ampliar la cantidad de profesionales en estadística y conformar un equipo especializado para poder dar una respuesta oportuna a la demanda.

- Publicación y divulgación del anuario estadístico “INA en Cifras” todos los años, con el apoyo de la Asesoría de Comunicación.
- Se integra la institución al Sistema de Estadística Nacional, lo cual permite oficializar las estadísticas institucionales a nivel nacional. El Sistema de Estadística Nacional (SEN) es el conjunto de órganos de estadística del sector público que desarrollan actividades estadísticas oficiales (Ley N.º 9694, artículo 33, incisos a) y d), y en el artículo 42, inciso b).
- Elaboración y actualización anual del Metadato estadístico, el cual es el sustento metodológico y la definición de las estadísticas que permite y facilita su uso e interpretación. Este y los archivos de datos anonimizados se entregan anualmente al SEN, desde el año 2016. Estos documentos están disponibles de manera gratuita en el sitio web de dicho sistema y en formatos de datos abiertos, de modo que se facilite su utilización por parte de los usuarios.

- Aplicación de normativas definidas por el SEN, especialmente la relacionada con presentación de datos estadísticos: confección de cuadros y gráficos estadísticos.
- Desarrollo de sesiones de capacitación al personal del INA, de diferentes unidades para la aplicación de la normativa antes citada.
- A partir del 2016, se inician acciones orientadas al cumplimiento del Código de Buenas Prácticas Estadísticas de Costa Rica (CBPCR), establecido por el INEC. El proceso ha sido gradual, para todas las instituciones que lo integran, por cuanto en varios temas se requiere de la asesoría del INEC, así como de la inversión de tiempo para labores de planificación y administración de la operación estadística, lo cual no es sencillo debido a las cargas de trabajo que normalmente se tienen.
- En el 2014, con el fin de evaluar las buenas prácticas incluidas en el CBPCR el INEC realizó un ejercicio de evaluación con la colaboración del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en el cual se evaluaron 25 instituciones, dentro de éstas nuestra representada. En ese año se obtuvo un resultado satisfactorio, por cuanto se alcanzó un cumplimiento alto ( $70 \leq$  Calificación global  $\leq 100$ ), siendo una de las 8 instituciones con este rendimiento. Esto dio pie a que en el año 2016 el INA fuese seleccionado como la entidad en la cual el INEC realizara la validación de la metodología para evaluar la calidad de las operaciones estadísticas. Producto de esta experiencia obtuvimos realimentación y recomendaciones para mejorar la calidad de las estadísticas institucionales. Uno de los méritos que se nos menciona en ese momento fue el hecho de trabajar con registros administrativos.
- Capacitación interna (autodidacta) y externa del personal asignado al equipo de estadística en herramientas que permiten nuevas formas para presentar y divulgar la producción estadística, como el REDATAM, dashboard en Excel y el Power Bi.
- En los últimos dos años se ha innovado en formas de presentación de las estadísticas mediante el uso de infogramas, boletines, dashboard en Excel y está por iniciarse el uso del Power Bi.
- A partir del 2016 se unen esfuerzos con la Unidad de Servicio al Usuario y la Unidad de Acreditación para solicitar a la Gestión de Tecnologías de la Información el apoyo para el diseño de un sistema de captura de información de servicios acreditados, lo cual se logra iniciar en el año 2019, y se espera concluir en este 2021.

Es necesario mencionar que el SEMS constituye la principal fuente de datos para la operación estadística, y su administración requiere la inversión de horas profesionales para coordinar, capacitar, levantar y atender requerimientos de las personas usuarias a nivel nacional. En los últimos 14 años, podemos mencionar como logros, los siguientes:

- Automatización de registros administrativos relacionados con la atención de unidades productivas, que hasta el 2007 se realizaba de manera manual. Se incluye así un módulo para el registro de la atención de esta población. Esta aplicación sufrió una mejora importante en el año 2017, al ampliarse con pantallas para el registro de las solicitudes de las unidades productivas y el desarrollo de interfases con el SISER para la atención de Asistencias Técnicas.
- Articulación con la Gestión Regional, para el desarrollo de una aplicación en el SEMS, para la liquidación de los SCFP por parte de la persona docente. (año 2015).
- Diseño de una aplicación para el registro de información de las acciones desarrolladas por la Unidad de Fomento y Desarrollo Empresarial, en el SEMS.
- Articulación con el Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil de la Unidad de Servicio al Usuario para efectos de aplicación de modificaciones en el registro administrativo FRGR 17 (Matrícula); para la inclusión de variables requeridas para las estadísticas institucionales de acuerdo a nuevos requerimientos.
- Desde sus inicios el sistema ha ido poniendo varias aplicaciones a disposición del personal de Registro a nivel nacional, lo cual ha hecho que el SEMS sea la herramienta de trabajo diario a nivel de estas oficinas. Entre las aplicaciones se pueden mencionar: emisión de constancias, carnés estudiantiles, estudios curriculares, reportes de finalización del SCFP, certificados digitales, entre otros.
- Diseño de aplicación para la administración de personas referidas por el IMAS y otras entidades, para uso de la Asesoría de Desarrollo Social. La cual ha permitido darles trazabilidad a los casos recibidos a nivel nacional, con mayor facilidad y oportunidad a nivel de las 9 unidades regionales.
- Inclusión de una aplicación para realizar el seguimiento a los planes institucionales (POI, POIA y PEI).
- Inclusión de un sistema de alertas para la prevención de la deserción estudiantil con aviso al correo electrónico del personal que administra los SCFP. Esto en coordinación con la Comisión para la prevención y mitigación de la Deserción.
- Diseño de reportes especiales para uso de diferentes unidades institucionales para dar seguimiento a la atención de poblaciones y proyectos.
- Se cuenta con una profesional casi a tiempo completo para la administración de este sistema.
- Capacitación a las personas usuarias del sistema, por lo menos una vez al año y a nivel nacional.

## **Evaluación del impacto de la formación profesional y de satisfacción de la clientela**

Los logros en esta área se focalizan en la mejora y ajuste a los modelos de evaluación aplicados.

- Modelo de evaluación de impacto: “Antes y el Después”:
  - A partir del 2002 se propone el diseño de indicadores para “cuantificar el nivel de impacto de un programa”, por lo que es posible concluir si el impacto de un servicio es alto, bajo o medio. Los indicadores usados se relacionan con la inserción laboral, plazo para colocarse en el mercado laboral, afinidad de la formación, mejora condición económica y satisfacción con el servicio recibido.
  - Se identifican dos poblaciones para las cuales se deben usar diferentes indicadores para medir el impacto, la población que al ingresar al INA no trabaja y la que si lo hace. Este aspecto se fortalece a partir del 2007, con la implementación de nuevo modelo curricular. Además, se incursiona en el uso de nuevos indicadores como son la población activa, inactiva, desempleada y ocupada. Lo anterior tomando como base las publicaciones del INEC.
  - A partir del 2002 y con mayor fuerza en los últimos años, se tiene como recurso la contratación de servicios de empresas para la recolección de la información necesaria para el desarrollo de las evaluaciones de impacto. Lo anterior dado el crecimiento de los marcos muestrales, la cantidad de personas evaluadoras y las dificultades para localizar a la población objeto de estudio. Este aspecto ha permitido ampliar los tamaños de muestra, y destinar más tiempo para labores de análisis de los datos, investigación de metodologías de evaluación y de confección de indicadores.
  - Ajustes en la fórmula de cálculo de la tasa de inserción laboral. Lo anterior basados en los tipos de población que ingresa a los programas de formación profesional. El perfil de la población se modifica cuando el INA amplía la oferta de programas en inglés e informática. Una cantidad importante de personas ingresa a dichos programas para complementar currículo o complementar estudios universitarios. Lo cual implica que una vez egresadas estas personas, representan alrededor de un 37% de quienes al momento de la encuesta (6 meses después de la graduación), no están interesadas en buscar empleo. Este hecho afecta los niveles de inserción alcanzados en las evaluaciones.
  - En el año 2019 luego de un análisis con el equipo de profesionales del Proceso, así como criterios de otras instancias, se modifica la fórmula de

cálculo de la tasa de inserción laboral, para eliminar el sesgo que ocasiona el factor antes mencionado. Los resultados han sido muy satisfactorios, siendo las evaluaciones aplicadas en los años 2019 y 2020 ejemplo de éstos.

- A partir del año 2020, se hace un análisis del modelo de impacto, con el propósito de afinar detalles y fortalecer el mismo, basándonos en modelos usados a nivel nacional e internacional (como el CINTERFOR, el BID, la OIT, así como experiencias de evaluación de impacto planteadas por personas particulares (estudiantes de maestrías y doctorados a nivel nacional)), y con expectativas de asumir con mejores recursos el nuevo modelo curricular, cuya implementación da inicio en el 2019, con una nueva malla curricular. Se inicia así una etapa de revisión del modelo, el cual se espera implementar y consolidar conforme se avance en la puesta en práctica en los próximos años.

Basados en lo anterior, es que el equipo de profesionales en evaluación de impacto y el de estadística, consideran que se debe mantener el modelo del “Antes y el después”, usado por el INA. Ya que el mismo permite contar con resultados en corto tiempo, permite confeccionar muestras con representatividad y robustas, las cuales, dependiendo de los criterios de selección, permiten derivar los resultados a la población de interés, el costo económico es sostenible, no es alto comparado con otras investigaciones y ya se cuenta con personal capacitado en su aplicación, no solo a nivel de la Unidad de Planificación, sino en otras dependencias de la institución.

Se considera necesario atender una posible desventaja de este modelo (lo cual se tiene como supuesto pues no hay evidencias empíricas que lo respalde), el ya mencionado “Síndrome del Olvido”, que se puede dar al momento de reconstruir el “Antes”. De acuerdo al criterio técnico del personal del Proceso, se puede innovar para el caso de los servicios de capacitación y formación profesional, de larga duración (entiéndase mayores a un año) como el caso de programas educativos, y aplicar una medición base 0 para construir el “Antes” al momento del ingreso de las personas al proceso de formación.

Para el resto de los servicios, se aplicaría el modelo como hasta la fecha se ha hecho. En el caso de las asistencias técnicas, debe identificarse bien la población objeto de estudio, pues de acuerdo al concepto de este servicio, va orientado a la figura de la unidad productiva, por consiguiente, el impacto debería considerar a ésta como la unidad de estudio, aunque durante el proceso de investigación el personal trabajador sea consultado como fuente de datos.

- Para la medición de la satisfacción de las unidades productivas atendidas por el INA, se diseñó en el 2002 un modelo denominado “*Medición de Satisfacción del Cliente con el Servicio Recibido*” el cual identifica cuatro etapas a saber:
  - Entrega de información
  - Negociación
  - Entrega del servicio de capacitación
  - Seguimiento

Dicho modelo permite conocer la satisfacción del empresario en todas las etapas de la entrega de un SCFP, tomando en cuenta los pasos de un buen servicio al cliente

## **Seguimiento y evaluación de planes institucionales y otros.**

En el área de seguimiento y evaluación de planes institucionales, se logró especializar a un equipo de profesionales para organizar, coordinar y desarrollar los procesos de rendición de cuentas, a lo interno y externo de la institución, según lineamientos y directrices dictadas por las entidades como la MIDEPLAN, Secretaría Técnica de Autoridad Presupuestaria y la Contraloría General de la República. Siendo ésta una de las áreas que más recurso humano requiere cada seis meses. Al 2021 se cuenta con 7 personas profesionales que asumen estos procesos de rendición de cuentas.

En aras de agilizar el proceso de la medición del grado de cumplimiento de las metas y la ejecución del presupuesto de cada unidad del INA, se creó una herramienta informática. Esta consiste en un módulo incluido en el Sistema Estadístico y de Monitoreo de Servicios (SEMS), denominada como “Seguimiento a Planes”. Este módulo consta de varias pantallas para el registro de información atinente con el desempeño de las metas y presupuesto asignado de los planes como POI, POIA y PEI.

Cada unidad designa a las personas usuarias para el registro de la información, lo cual se efectúa por lo general de manera trimestral. A todas ellas se les ha dado capacitación y asesoría cada año para proceder conforme a lo requerido.

La metodología de evaluación a planes se ha consolidado a partir del 2002, se cuenta no solo con un procedimiento de calidad, sino con un instructivo de uso interno que se actualiza cada año, con base en oportunidades de mejora identificadas en la práctica. La metodología se caracteriza por ser altamente participativa, lo cual permite una mejor articulación y coordinación con todas las unidades organizacionales, en aras de mejores resultados de la labor desarrollada. En resumen, la institución cuenta con una cultura de rendición de cuentas con un nivel de madurez alto.

Por otra parte, se han fortalecido los lazos con las personas enlaces de las instituciones que norman los procesos de rendición de cuentas. Lo anterior permite el desarrollo de labores de manera más transparente y oportuna.

### **7. Proyectos relevantes:**

A continuación, se presenta el estado actual de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional y de la Unidad, existentes al inicio de mi gestión y de los que dejo pendientes de concluir en cada una de las áreas que asume el Proceso de Evaluación y Estadísticas.

#### **Estadísticas y estimación de costos de ejecución de Servicios de capacitación y formación profesional.**

- El Sistema Estadístico y de Monitoreo de Servicios (SEMS), cuenta ya con una amplia trayectoria, inició en el 2001, con aplicaciones básicas para el registro de la población participante en SCFP. Conforme al surgimiento de nuevos requerimientos tanto de la unidad como de otras dependencias institucionales se han ampliado sus aplicaciones, las cuales no solo han abarcado insumos para la generación de estadísticas de ejecución de SCFP, sino que ofrecen alternativas para el desarrollo de labores diarias del personal de Registro, de la Asesoría de Desarrollo Social, de la Asesoría para la Igualdad y Equidad de Género, Unidad



para el Fomento y Desarrollo Empresarial, para el personal docente (liquidación de servicios), entre otras.

Como acciones pendientes a nivel del SEMS, se pueden mencionar:

- Conclusión de pantallas para el seguimiento de alertas de prevención de la deserción estudiantil para uso del personal de Bienestar Estudiantil.
  - Revisión de aplicación de registro de unidades productivas y sus solicitudes de capacitación, de acuerdo a la revisión que está realizando personal designado por la Gestión Regional.
  - Generación de reportes para uso de la Gestión Regional relacionados con el seguimiento a los SCFP desarrollados para la atención del Clúster de la Industria Médica y otros pendientes de conformar como proyectos.
  - Generación de reportes para el seguimiento del PASER PLUS para uso de los centros ejecutores.
  - Desarrollo de sesiones de capacitación para personal usuario de la aplicación de unidades productivas y de Registro.
  - Continuar con las gestiones ante el Tribunal Supremo de Elecciones para contar con el acceso a la variable sexo, cuando se consulta la base de personas físicas.
- Continuidad en el diseño de nuevos cubos o bases de datos requeridas para completar el diseño de consultas mediante el uso de Power Bi, como parte del Sistema para Toma de decisiones, que está coordinando la GTIC.
  - Continuar con la publicación de estadísticas de ejecución de SCFP mediante el uso de tableros dinámicos en Excel o Power Bi.
  - Como parte de las acciones definidas en el Código de Buenas Prácticas Estadísticas de Costa Rica, está pendiente analizar con la Comisión del Modelo Curricular, los requerimientos y necesidades de información estadística acorde con la nueva oferta curricular. Lo anterior para poder así identificar y documentar las tareas a realizar, para efectos de la planificación y administración de la operación estadística.
  - Continuidad en la aplicación del Código de Buenas Prácticas Estadísticas de Costa Rica, para lograr avanzar en la medida de lo posible, su cumplimiento.

### **Evaluación del impacto de la formación profesional y de satisfacción de la clientela**

- Queda en proceso de ejecución la revisión y ajuste del modelo de evaluación de impacto acorde al nuevo modelo curricular. Esta labor está siendo desarrollada conjuntamente con el Equipo Técnico de Evaluación Curricular (ETEC).
- Queda en proceso de ejecución 3 evaluaciones de impacto, programadas para el presente año.

## **Seguimiento y evaluación de planes institucionales y otros.**

- Queda pendiente el desarrollo del Módulo para Seguimiento a planes que se va a incluir en el nuevo Sistema de Información Financiera (SIF). Ya se habían levantado los requerimientos de la aplicación con la empresa DATA SOFT en el 2019. Se depende del cronograma de trabajo del proyecto SIF, administrado por la Unidad de Recursos Financieros.
- Se elaboró una propuesta de Seguimiento a la Estrategia INA Plus, en el marco de la implementación de la Agencia Nacional de Empleo (ANE), de acuerdo a los requerimientos solicitados por la Presidencia Ejecutiva a la UPE. La misma debe validarse y ajustarse conforme avancen los servicios de la ANE y la experiencia práctica permita realimentar la misma.

### **8. Administración de recursos financieros:**

Los recursos asignados a la Unidad se han asignado de acuerdo a las metas presupuestarias e indicadores que cada Proceso posee en su plan operativo anual. Estos se estiman de manera colegiada y de acuerdo con las necesidades de cada uno de los Procesos de la Unidad.

Por lo general las cuentas de uso administrativo (tintes y diluyentes, materiales de oficina, repuestos, productos de papel, equipo de cómputo, entre otras) se administran como unidad, no por Proceso, Y el uso se ha racionalizado en los últimos años debido a la digitalización de todos los productos y servicios que se brindan en la Unidad, esto ha provocado que a final del año se tengan remanentes en estas cuentas. No obstante, su peso ante partidas como viáticos y cuenta 0 es muy bajo.

Cuentas específicas para el Proceso de Evaluación y Estadísticas como la de impresión y encuadernación y la de ciencias económicas y sociales, han tenido altos porcentajes de ejecución, permitiendo obtener productos como la impresión y divulgación del INA en Cifras, y las encuestas a personas egresadas/ aprobadas de SCFP que se requieren para elaborar las evaluaciones de impacto (en promedio de 2500 a 3000 encuestas aplicadas).

Ante la tendencia y necesidad de utilizar las TIC para los procesos de capacitación de usuarios de sistemas y desarrollo de encuestas en el año 2020, principalmente, la cuenta de viáticos ha mantenido bajos niveles de ejecución. Es por eso que para el año 2021 se ha reducido drásticamente el monto presupuestario solicitado.

### **9. Sugerencias:**

Con base en la experiencia adquirida en estos 20 años, y el conocimiento de los diferentes productos y servicios que ofrece la Unidad, así como el recurso humano con que cuenta y cargas de trabajo asignadas, me permito sugerir lo siguiente:

- Conformación de un solo equipo de profesionales en estadística. Actualmente este personal se distribuye en dos Procesos, por lo que cada equipo se ha especializado en uno o más campos, pero diferentes entre un Proceso y otro, lo cual limita la rotación de este personal, o la asignación de trabajos diferentes a los que usualmente realiza, complicando la atención de situaciones críticas emergentes en determinados momentos.

- Análisis de las funciones asignadas a la Unidad y su distribución por Proceso, hay una prevalencia de aquellas relacionadas con la investigación a nivel de los 3 Procesos. Podría valorarse como manejar esta función de una manera más integral.

#### **10. Observaciones:**

Otro punto a analizar es la inclusión de las acciones que actualmente se le han solicitado a la Unidad, en el marco de la implementación de la Agencia Nacional de Empleo, como funciones, dado que la naturaleza de las mismas no es congruente con las funciones actuales; específicamente en el tema de generación de estadísticas de los servicios primarios definidos para la ANE y que son diferentes a los SCFP. La función actual de la Unidad, indica coordinar y administrar la producción estadística de ejecución de SCFP únicamente.

#### **11. Disposiciones de la Contraloría General de la República:**

Al 2021 las únicas disposiciones giradas por la Contraloría General de la República, que están en proceso de cumplimiento son las siguientes:

- Disposición 4.5 del informe de “Auditoria Operativa Sobre la Eficiencia y la Eficacia del Servicio de Capacitación y Formación Técnica Profesional Brindado por el Instituto Nacional de Aprendizaje”:
  - Acción: 5. Evaluar el impacto de la oferta de programas de habilitación vinculada al idioma inglés (acción a largo plazo).
  - Acción 7: Medir la eficacia mediante la aplicación de encuestas a la población egresada, siendo la programación, la siguiente: años 2019-2021-2023 y 2025

Se programó en el Plan Anual del Proceso, la Evaluación de programas de inglés en población 2019-2020, cuyo informe se debe presentar en el II Semestre 2021. La población de población de estudio abarca a la egresada en los años 2019-2020 y se debe censar la población egresada de los programas de Habilitación ejecutados en el 2020. Con esta evaluación se cumple con ambas disposiciones.

- Recomendación informe de la Contraloría General de la República: DFOE-EC-IF-00025-2020: Remitir al 30 de julio de 2021 una certificación que haga constar que se elaboró el informe anual de costos 2020 (párrafos 2.29 al 2.30)

Al mes de abril se procedió a la capacitación de personas usuarias del Sistema de Costos (SIC) a nivel regional y se asignó el periodo de apertura del sistema para el costeo de los SCFP 2020, de acuerdo al Cronograma definido para el desarrollo del informe. Este último está previsto publicarlo en este semestre.

#### **12. Órganos de Control Externo:**

Respecto a disposiciones o recomendaciones que durante mi gestión me hubiera girado algún otro órgano de control externo, estas se resumen en las disposiciones emanadas de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, MIDEPLAN y la Contraloría General de la República, respecto a los requerimientos de presentación de los informes

de rendición de cuentas en términos de información, formatos, medios de entrega y plazos de presentación, básicamente.

Por parte del INEC como ente rector del SEN, se ha recibido asesoramiento en temas específicos para la presentación de publicaciones estadísticas, las cuales se han aplicado, algunos ejemplos son mejoras aplicadas al anuario y las consultas prediseñadas publicadas en la página institucional.

### **13. Auditoría Interna:**

En el año 2019 se recibe el informe AI-00027-2019 “Evaluación de la Estadística Institucional”, en el cual se asignan dos recomendaciones a la UPE:

Recomendación 6:

Establecer e implementar un plan de trabajo (un año plazo), que incorpore las acciones de mejora sobre la producción y divulgación de la información estadística del INA, de acuerdo al Código de Buenas Prácticas Estadísticas de Costa Rica (Decreto Ejecutivo 38698-PLAN). Dicho plan debe contener al menos:

- Procesos formales de consulta a los usuarios internos y externos, sobre sus necesidades prioritarias de información y el grado de satisfacción con respecto a la información estadística generada (principio 13 Pertinencia).
- Procesos de validación con las Unidades técnicas (SGT, GFST, UR u otras) sobre los conceptos y las clasificaciones utilizadas en la información estadística, de forma que se asegure la fiabilidad y coherencia de la información a nivel interno (criterios de cumplimiento 14.4, 16.1 y 16.2).
- Un calendario de publicaciones que establezca la periodicidad de la difusión y la información estadística a publicar (Principio 15 Oportunidad y puntualidad), que debe estar disponible en la Página Web del INA que se considere pertinente por parte de la Administración.
- Disponibilidad en la Intranet de las bases de datos en formato Excel de las estadísticas oficiales de la Institución, garantizando la confidencialidad de la información, de manera que se garantice el acceso equitativo de todos los usuarios internos y una consulta flexible de la información estadística (principio 17 Accesibilidad y claridad).

Para lo anterior, deberá presentarse a esta Auditoría Interna un informe de avance trimestral indicando el grado de cumplimiento y los resultados de las actividades desarrolladas. (Resultados 2.3, 2.61 2.7).

Acciones desarrolladas para el cumplimiento:

Se confeccionó el plan de trabajo 2019, como todos los años y se remitió a la Auditoría. (Oficio de remisión UPE-PEE-30-2019) y se dieron los avances trimestrales durante todo el año 2019. Oficios: UPE-152-2019; UPE-302-2019; UPE-475-2019 y UPE-36-2020.

Es importante indicar que varios requisitos a cumplir en el plan de trabajo dependían del apoyo y respuesta oportuna de otras unidades institucionales, escapando así de nuestro control. A continuación, el detalle de varios requisitos:

<b>Contenidos “Al menos”</b>	<b>Realizado</b>
<p>Procesos formales de consulta a los usuarios internos y externos, sobre sus necesidades prioritarias de información y el grado de satisfacción con respecto a la información estadística generada (principio 13 Pertinencia).</p>	<p>Para el año 2019 se diseñó y aplica una encuesta dirigida a la población usuaria de las estadísticas, con la cual se miden dos variables: 1) el nivel de satisfacción respecto al servicio de información de estadísticas y, 2) nuevas necesidades de información estadística.</p> <p>Adicionalmente en el año 2019, se hace consulta a los usuarios del anuario, su nivel de satisfacción y nuevos requerimientos de información, mediante una encuesta adicional. Adjunto informe de resultados de la encuesta.</p>
<p>Procesos de validación con las Unidades técnicas (SGT, GFST, UR u otras) sobre los conceptos y las clasificaciones utilizadas en la información estadística, de forma que se asegure la fiabilidad y coherencia de la información a nivel interno (criterios de cumplimiento 14.4, 16.1 y 16.2).</p>	<p>Se incluye una actividad con varios usuarios de estadísticas para divulgar unidades de medida y conceptos en el uso de las mismas. Estas se cumplen en los meses de mayo y junio 2019, con 9 talleres con unidades regionales.</p> <p>No se hace una validación propiamente de conceptos y clasificaciones, pues como se analizó con los coordinadores de las gestiones Regional; Tecnológica y del SINAFOR, ante un nuevo modelo curricular, no procede a estas alturas validar conceptos que desde el 2007 se han venido trabajando. Más bien se considera necesario incluir estas acciones en el cronograma de implementación del nuevo modelo curricular, quedando previstas para el año 2021.</p>
<p>Un calendario de publicaciones que establezca la periodicidad de la difusión y la información estadística a publicar (Principio 15 Oportunidad y puntualidad), que debe estar disponible en la Página Web del INA que se considere pertinente por parte de la Administración.</p>	<p>El calendario se elaboró y se dio a conocer a usuarios internos y externos (UPE-374-2020).</p> <p>A nivel de la página web no ha sido posible su publicación, por cuanto dado el formato que posee la página actual, publicar una sola hoja u oficio, es difícil, más bien debe valorarse otra opción que permita anunciar estas actividades dentro de algún calendario institucional a nivel de la web, lo cual no existe actualmente.</p>
<p>Disponibilidad en la Intranet de las bases de datos en formato Excel de las estadísticas oficiales de la Institución, garantizando la confidencialidad de la información, de manera que se garantice el acceso equitativo de todos los usuarios internos y una consulta flexible de la información estadística (principio 17 Accesibilidad y claridad).</p>	<p>Se remite la solicitud a la Unidad de Servicios Virtuales (Oficio UPE-119-2020) y a la vez en reuniones informales se analiza la solicitud con el Administrador de la Intranet. De estas conversaciones se valora como difícil cumplir con este cometido dado lo “pesados” de algunos archivos y a la obsolescencia del Hermes. Se indica que se está analizando cambiar la plataforma.</p> <p>Sin embargo, no se recibe respuesta formal al oficio UPE-119-2020.</p> <p>Por otro lado, se han estado analizando la forma de comprimir o resumir la cantidad de variables, y entregarlas a los usuarios/clientes que así lo han estado pidiendo.</p>

Recomendación 7:

Modificar el Procedimiento P UPE 04 "Elaboración y divulgación de Estadísticas de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional brindados por el INA", con las mejoras consignadas en el Plan de Trabajo; así como una certificación que acredite las mejoras que se implementarán al Procedimiento P UPE 05. (Resultados 2.3, 2.6, 2.7)

Se modificó el P UPE 04 en el mes de diciembre del 2018. Ver avance del plan de trabajo I trimestre 2019. Oficio UPE-152-2019.

A las modificaciones aplicadas se han recibido también observaciones por parte de la Auditoría, haciéndose los ajustes en caso de que sean viables.

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:**

---

**Número de identificación: 302570128**

cc: Unidad de Recursos Humanos<sup>3</sup>

Sucesor

---

<sup>3</sup> El Informe final de gestión se envía en formato físico y digital.