

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN
PROCESO DE EVALUACIÓN Y ESTADÍSTICA

**Evaluación al Plan Operativo
Institucional
POI
Año 2020**

Elaborado por:

*Marianne Díaz Hidalgo
Proceso de Evaluación y Estadísticas
Unidad de Planificación y Evaluación*

Colaboración de:

*Carlos Acuña Garro
Proceso de Presupuesto
Unidad de Recurso Financieros*

FIRMAS

Datos del Máximo Jerarca

Nombre: Andrés Romero Rodríguez

Dirección de correo electrónico: aromerorodriguez@ina.ac.cr

Número telefónico: 2210-6220

Firma: _____

Datos del Director del Programa o Subprograma:

Nombre: Sofía Ramírez González

Dirección de correo electrónico: sramirezgonzalez@ina.ac.cr

Número telefónico: 2210-6390

Firma: _____

Contenido

I. Presentación	1
II. Objetivos y opción metodológica de la Evaluación	2
III. Análisis Institucional	4
IV. Gestión Financiera (Pendiente)	6
V. Gestión Programática	11
1. Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés a nivel nacional.	14
2. Cantidad de personas que aprobaron algún servicio de capacitación y prueba de certificación de competencia laboral en el idioma inglés, a nivel nacional.	16
3. Cantidad de personas beneficiarias del SBD, que aprobaron algún Servicio de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), a nivel nacional.	19
4. Cantidad de beneficiarios del SBD que recibieron acompañamiento empresarial por medio del desarrollo de proyectos productivos, a nivel nacional.	
23	
5. Porcentaje de personas egresadas del INA y registradas en la plataforma informática única, que están en proceso de intermediación de empleo.	24
6. Bajo desarrollo de capital humano IPM	27
7. Porcentaje de deserción en los programas.	29
8. Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.	30
9. Indicador de economía	33
10. Indicador de eficiencia	34
VI. Conclusiones y recomendaciones	35
VII. Anexos	¡Error! Marcador no definido.

I. Presentación

El Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) al ser una institución gubernamental, que brinda servicios de capacitación y formación profesional (SCFP) a toda la ciudadanía, cuenta con una serie de leyes y lineamientos establecidas por el Gobierno de la República los cuales debe cumplir, para aportar de manera eficiente con lo establecido en el plan de gobierno y por consiguiente al desarrollo país.

Dentro de los lineamientos establecidos se cuenta con lo indicado por la Contraloría General de la República, en la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos (LAFRPP), en su artículo 55 y 56 sobre la evaluación de los resultados de la gestión institucional para garantizar tanto el cumplimiento de objetivos y metas, así como sobre el uso racional de los recursos públicos y la presentación de informes periódicos para tales fines.

Es por ello que, el presente documento expone los principales resultados de la evaluación al Plan Operativo Institucional (POI) 2020, el mismo considera las acciones realizadas por la institución, en cumplimiento de su misión de formar, capacitar y certificar a personas físicas y jurídicas, para contribuir al crecimiento personal, movilidad social, productividad y competitividad; que permita al país adaptarse a los cambios que el entorno exige.

Para la elaboración del presente informe se consideran las normas técnicas de la Contraloría General de la República y de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria según circular STAP-CIRCULAR-3148-2020.

II. Objetivos y opción metodológica de la Evaluación

A continuación, se presentan los objetivos establecidos para la presentación del informe anual al POI 2020, así como las diversas fuentes de información consideradas para el análisis de los resultados obtenidos en cada indicador y meta, según corresponda.

General

Analizar los principales resultados alcanzados en el cumplimiento de los objetivos, indicadores y metas establecidos en el POI 2020, con la finalidad de obtener insumos que permitan tomar decisiones oportunas en los aspectos de planificación, administración y ejecución Plan – Presupuesto.

Específicos

- ✓ Estipular el nivel de cumplimiento de los diferentes indicadores y metas en el año 2020.
- ✓ Identificar los principales factores que han sido claves para el cumplimiento de las metas e indicadores, así como aquellos que las han obstaculizado, para efectos de establecer las medidas correctivas necesarias a aplicar.
- ✓ Describir la situación de la ejecución presupuestaria institucional a nivel de los programas presupuestarios establecidos, para identificar posibles variaciones y las causas de las mismas.

Con respecto a las fuentes de información consideradas para la elaboración del presente informe se pueden mencionar las siguientes:

- Documento “Plan Operativo Institucional 2020”.
- Información brindada por cada una de las unidades con indicadores, metas y presupuesto asignados en el POI 2020, dentro de las cuales se pueden mencionar las unidades regionales, la Unidad de Servicio al Usuario y la Unidad Coordinadora

de la Gestión Regional; la Unidad para el Fomento y el desarrollo empresarial (UFODE) y la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo (GNSA),

- Bases de datos estadísticas año 2020, derivadas del SEMS; Bases de Ejecución de los Servicios y reportes de Seguimiento al POIA 2020.
- Información de la ejecución presupuestaria 2020, suministrada por la Unidad de Recursos Financieros.

Dentro del Sistema Estadístico y Monitoreo de Servicios (SEMS) se cuenta con una aplicación de “Evaluación a Planes” la cual se utiliza para extraer las anotaciones realizadas por las personas de cada unidad, las cuales son insumos claves para la elaboración de este informe, así mismo se realizan reuniones virtuales entre una persona del equipo de evaluación y las partes responsables del registro de información, las cuales permiten ampliar la información registrada y verificar evidencias correspondientes.

Tal como se mencionó en el informe semestral, la presentación de los datos se agrupa en 6 regiones de planificación –según regionalización de MIDEPLAN- las cuales contemplan las siguientes unidades regionales INA:

1. Central (agrupa las regionales INA de Cartago, Heredia, Central Occidental y Central Oriental)
2. Brunca.
3. Chorotega.
4. Huetar Caribe.
5. Huetar Norte.
6. Pacífico Central.

Para clasificar las metas según su nivel de cumplimiento se utilizan los siguientes parámetros establecidos por el Ministerio de Hacienda circular STAP-CIRCULAR-3148-2020 del 22 de diciembre 2020, los cuales reflejan el estado de la meta anual:

Parámetro de cumplimiento	Rango
Cumplimiento Alto (CA):	Mayor o igual a 90%
Cumplimiento Medio (CM):	Menor o igual a 89,99% o igual a 50%
Cumplimiento Bajo (CB):	Menor o igual a 49,99%

III. Análisis Institucional

El Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) en su Ley Orgánica en el artículo 2 de la ley N° 6868, establece que; ***“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.”*** Es así que el Instituto se esforzará por dar una respuesta oportuna y de calidad a la población que requiere formación profesional en el país.

El Plan Operativo Institucional para el período 2020 se presenta de acuerdo con lo establecido en los “Lineamientos Técnicos y Metodológicos para la Planificación, Programación Presupuestaria, Seguimiento y la Evaluación Estratégica en el Sector Público en Costa Rica 2019”

Es decir considera lo establecido en el decreto N°41187-MP-MIDEPLAN (22 junio 2018), donde se indica que el Instituto pertenece a la rectoría de “Educación y Cultura”, en el caso de la rectoría de “Trabajo y Seguridad Social”, según oficio MTSS-DMT-OF-7-2019, “... es importante señalar que en el PNDIP 2019-2022 el INA aporta al sector Trabajo, Desarrollo Humano e Inclusión Social por lo que participa en el mismo como invitado...”, según lo establecido en el decreto ejecutivo ya mencionado, dicha rectoría no otorgará el Aval respectivo.

Asimismo, considera como marco de referencia fundamental para la elaboración de los planes operativos (Plan Operativo Institucional y Plan Operativo Institucional Anual), el Plan Estratégico Institucional 2019-2025, lo cual permite realizar la articulación de lo estratégico y de lo operativo, del corto y mediano plazo, mediante la definición de metas institucionales que serán monitoreadas y evaluadas.

Como puede observarse, el INA está haciendo esfuerzos concretos para orientar de una manera ordenada y consistente su accionar, para responder adecuadamente a las demandas que hace la sociedad costarricense a una institución de formación profesional, cuya misión indica que: ***“El INA forma, capacita y certifica a personas físicas y***

jurídicas, para contribuir al crecimiento personal, movilidad social, productividad y competitividad; que permita al país adaptarse a los cambios que el entorno exige”.

Los productos finales, están constituidos por Servicios de Capacitación y Formación Profesional, se consideran en este plan: Programas, Módulos (cursos que se imparten de forma independiente), Certificación por Competencias, Asistencias Técnicas y Acompañamiento Empresarial. Los cuales corresponden a la ley de creación N° 6868 “Ley Orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)”, en el Artículo 2º:

El INA ha definido dos programas presupuestarios, los cuales son:

Programa 1 Servicios de Capacitación y Formación Profesional: el cual tiene como misión promover y desarrollar Servicios de Capacitación y Formación Profesional de alta calidad mediante el diseño y la ejecución de los mismos, dirigidos a las personas mayores de 15 años y al sector productivo, en busca de la atención a las necesidades de la sociedad civil y las del mercado laboral.

Programa 2 Apoyo Administrativo: tiene como misión facilitar el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución, mediante la orientación de las acciones administrativas que realizan las unidades para su óptimo desempeño, a través de un ambiente de compromiso, responsabilidad y lealtad, en el marco de la calidad, alcanzando así la excelencia característica de la organización en el ámbito de la formación profesional.

Para el cumplimiento de lo mencionado en ambos programas se establecen indicadores que conforman el instrumental que permite evaluar el desempeño de la institución, en el corto y mediano plazo, que para el 2020 son 8 indicadores de gestión, 1 de eficiencia y 1 de economía.

IV. Gestión Financiera

2.1 Ejecución del Presupuesto 2020 a nivel institucional

Cuadro 1

Instituto Nacional de Aprendizaje
Comparativo del monto presupuestado y ejecutado según partida
Al 31 de diciembre de 2020
En millones de colones y porcentajes

Partida	Presupuesto Ordinario 2020	Presupuesto definitivo 2020	Presupuesto ejecutado 2020	Nivel de ejecución
TOTAL	160.073,5	166.573,5	119.866,7	72,0
Recurso externo	-	-	-	-
SUBTOTAL	160.073,5	166.573,5	119.866,7	72,0
Remuneraciones	59.636,4	59.633,8	54.780,3	91,9
Servicios	45.474,6	44.007,0	19.876,2	45,2
Materiales	6.449,1	6.626,0	1.774,5	26,8
Intereses	-	-	-	-
Activos financieros	-	-	-	-
Bienes duraderos	28.970,0	29.102,8	21.668,3	74,5
Transferencias corrientes	12.787,6	19.273,7	13.837,2	71,8
Transferencias de capital	6.608,5	7.930,2	7.930,2	100,0
Amortización	-	-	-	-
Cuentas Especiales	147,4	-	-	-

Fuente: Bases de Datos, Unidad de Recursos Financieros.

Nota:

- a) Según los Procedimientos vigentes, el Presupuesto definitivo corresponde a la sumatoria del presupuesto ordinario, presupuestos extraordinarios y modificaciones presupuestarias al cierre del año económico.
- b) El presupuesto Ordinario es el aprobado por la CGR cuando corresponda.

La situación que está atravesando el mundo y nuestro país por los efectos del COVID-19, ha provocado un cambio en las decisiones políticas, sociales y económicas, la incertidumbre ha sido la tónica de este tiempo, por lo que la institución ha realizado cambios en la operativa con la cual se trabajaba antes del COVID 19 ante un posible debilitamiento de los ingresos de la institución.

En vista de lo anterior, la Administración Superior en coordinación con la Unidad de Planificación y las diferentes Unidades Administrativas de la Institución, de forma mesurada y sobre todo analizando la capacidad de adaptación de la Institución, implementó medidas para la contención del gasto en la Institución. Estas medidas se ven reflejadas en la

contención de los recursos para la adquisición de bienes y servicios, que por las circunstancias actuales de trabajo, no requerían ser utilizadas o su consumo es menor; restricción en las compras de materiales según demanda; revisiones exhaustivas en los inventarios de los almacenes regionales verificando existencias o sustitutos; revisión de los estados de las compras en SICOP para analizar su continuidad; se restringió el uso de la partida de actividades protocolarias y sociales; entre otras muchas actividades que sumadas a estos esfuerzos, permiten que pese al panorama incierto que vive el país se prioricen las acciones.

Es claro que la contención mencionada en el párrafo anterior no limitó el quehacer de la institución, ejemplo de esto se puede evidenciar en la ejecución de proyectos importantes de inversión en infraestructura desarrollados en este ejercicio económico tales como:

- Construcción y remodelación sede regional Huetar Caribe INA-Limón.
- Ampliación de la planta física para docencia y apoyo administrativo Unidad Regional Brunca-Pérez Zeledón.
- Construcción del Centro de Formación Profesional de San Ramón.
- Construcción Centro Nacional Especializado para la Industria Gráfica y plástico.
- Remodelación Electromecánica Plantas Didácticas Mario Echandi.

El llevar a buen término la ejecución de los proyectos de infraestructura se puede ver a través del porcentaje de ejecución en la subpartida de edificios, la cual alcanzó un 96% de ejecución durante el periodo 2020.

El INA ha trabajado arduamente en la realización de los planes de funcionamiento para atención durante el COVID 19, este arduo trabajo se ve reflejado en la solicitud de la tercera etapa de reapertura de los servicios de capacitación y formación profesional, lo cual nos permite, seguir llevando la capacitación a las personas estudiantes y mejorar directamente la ejecución presupuestaria, invirtiendo en la compra de materiales necesarias para brindar los servicios de capacitación.

2.2 Factores y acciones correctivas de la ejecución financiera

Cuadro 2
Instituto Nacional de Aprendizaje
Factores y acciones correctivas a nivel de partida presupuestaria
al 31 de diciembre 2020
En porcentajes

Nombre de la Partida	Nivel de ejecución al 30/06/2020 ¹	Nivel de ejecución al 31/12/2020 ¹	Factores al 31/12/2020	Acciones correctivas	Plazo de implementación	Responsable
Remuneraciones	46,3	91,9				
Servicios	19,8	45,2	1 - 6	1. Definir variables de priorización ABC. 2. Seguimiento de forma mensual de los montos reservados y comprometidos.	I Semestre 2020	Gestores y Jefaturas
Materiales	14,9	26,8	1 - 6	1. Definir variables de priorización ABC. 2. Compras hasta el tope presupuestario reservado y ampliaciones por los artículos 86-209 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. 3. Seguimiento de forma mensual de los montos reservados y comprometidos.	I Semestre 2020	Gestores y Jefaturas
Bienes duraderos	30,3	74,5	1 - 4 - 6	1. Centralizar los trámites de compra de equipo. 2. Compras hasta el tope presupuestario reservado y ampliaciones por los artículos 86-209 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. 3. Seguimiento de forma mensual de los montos reservados y comprometidos. 4. Definir variables de priorización ABC	I Semestre 2020	Gestores y Jefaturas
Transferencias corrientes	30,9	71,8	1,4,6	1. Seguimiento de Cuenta de ayudas económicas a estudiantes.	I Semestre 2020	Gestores y Jefaturas
Transferencias de capital	100,0	100,0	1 - 4 - 6			

Fuente: Bases de Datos, Unidad de Recursos Financieros.

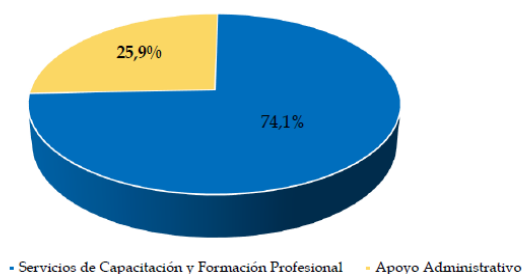
En el primer semestre del 2020, el país se enfrentaba en una etapa de incertidumbre por los efectos de la emergencia Sanitaria, ante esta coyuntura vulnerable a nivel país, la administración del INA de forma responsable y previendo una disminución de los ingresos tomó medidas de austeridad conteniendo el gasto en partidas de servicios y materiales inclusive en la partida de bienes duraderos.

Para el segundo semestre la Institución planeaba una reapertura o continuidad de las actividades normales de la Institución, sin embargo, debido a las medidas de restricción no se logró la apertura esperada para el segundo semestre, sino que esta se pudo lograr en una escala menor a la proyectada y se logró hasta finales del periodo, lo que impactó considerablemente la ejecución de las partidas de servicios, materiales, y transferencias corrientes.

En términos generales se puede decir que todas las partidas presupuestarias se vieron afectadas por las medidas de restricción, que obligó a una disminución en los servicios de capacitación, sin embargo, la parte administrativa también se vio afectada ya que no se pudo cumplir con la totalidad de las giras que se tenían proyectadas disminuyendo su ejecución. El teletrabajo nos puso de frente a una nueva modalidad de trabajo donde se redujeron los gastos en electricidad, telefónica, materiales de oficina etc.

En el siguiente cuadro se puede evidenciar que un 74,1% del presupuesto 2020 se tenía destinado para la atención del Programa 1, mismo que corresponde al diseño y ejecución de los servicios de capacitación, por lo que al estar este programa con una disminución en la operativa normal la ejecución presupuestaria se redujo considerablemente por el peso que tiene el programa 1 en el presupuesto total de la institución.

Gráfico 3.1
Costa Rica, INA: Distribución porcentual presupuesto de egresos según programa, 2020



Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje, Presupuesto Institucional 2020.

Cuadro 3
Instituto Nacional de Aprendizaje
Detalle de Transferencias realizadas a otras instituciones
Al 31 de diciembre de 2020
en millones de colones y porcentajes

Entidad	Monto Presupuestado	Monto Transferido	% Ejecución
Ministerio de Hacienda	7.930,2	7.930,2	100,0%
Comisión Nacional de Emergencia	7.465,9	7.297,5	97,7%
TOTAL	15.396,1	15.227,7	98,9%

Fuente: Bases de Datos, Unidad de Recursos Financieros.

Sobre el apartado de transferencias el INA realiza dos transferencias en cumplimiento a Leyes:

La primera corresponde la Ley N° 9807. "Reforma de los artículos 1, 3,4 y 7 de la ley n° 7372, ley para el financiamiento y desarrollo de la educación técnica profesional, de 22 de noviembre de 1993", la cual establece que el INA debe de girar un seis por ciento (6%) del presupuesto anual ordinario al Ministerio de Hacienda Tesorería Nacional para ser distribuido a las Juntas Administrativas de los Colegios Técnicos Profesionales, Institutos Profesionales de Educación Comunitaria (IPEC) y Centros Integrados de Educación de Adultos (CINDEA), que imparten especialidades técnicas aprobadas por el Ministerio de Educación Pública (MEP), Colegio Vocacional de Artes y Oficios de Cartago, al Colegio Técnico Don Bosco, al Colegio Agropecuario de San Carlos y a los Servicios de III y IV ciclos de Educación Especial. Esta transferencia se clasifica como transferencia de capital y obtuvo una ejecución de 100%.

Por otra parte, se transfirieron recursos en cumplimiento a la Ley 8488, la cual obliga al INA a transferir el tres por ciento del superávit del periodo a la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias.

No se omite indicar que la Institución en cumplimiento a lo solicitado en el oficio DM-787-2020 del Ministerio de la Presidencia transfirió recursos al Poder Ejecutivo por un monto de 6.500 millones de colones para ser utilizados en el Fondo Nacional de Emergencia según lo dispone el artículo 47 de la Ley Nacional de Emergencias y Prevención de Riesgos, estos recursos se tomaron del superávit del periodo.

V. Gestión Programática

En este apartado se analizan los resultados obtenidos en el cumplimiento de los indicadores según la programación anual, los cuales se presentan en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Instituto Nacional de Aprendizaje
Grado de cumplimiento de indicadores de desempeño asociados al producto y ejecución de los recursos programados
Al 31 de diciembre de 2020
En millones de colones y porcentajes

Programa	Producto	Nombre del indicador	Meta		Porcentaje alcanzado		Recursos		
			Programada	Alcanzada	al 31/12/2020	al 30/06/2020	Programados	Ejecutados	% Ejecución
Programa 1	Programas	1. Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés a nivel nacional.	2 042	1 775	86,9%	51,2%	2 741,5	1 872,6	68,3
		Región Central.	1 458	1 410	96,7%	58,9%	1 964,2	1 399,4	71,2
		Región Chorotega.	30	19	63,3%	50,0%	52,7	30,3	57,5
		Región Pacífico Central.	48	88	183,3%	47,9%	104,8	60,4	57,7
		Región Brunca.	287	37	12,9%	9,8%	351,3	222,0	63,2
		Región Huetar Caribe.	132	139	105,3%	57,6%	164,5	96,6	58,8
		Región Huetar Norte.	87	82	94,3%	50,6%	104,1	63,8	61,3

Continúa...

Programa	Producto	Nombre del indicador	Meta		Porcentaje alcanzado		Recursos		
			Programada	Alcanzada	al 31/12/2020	al 30/06/2020	Programados	Ejecutados	% Ejecución
Programa 1	Módulos y Pruebas de Certificación	2. Cantidad de personas que aprobaron algún servicio de capacitación y prueba de certificación de competencia laboral en el idioma inglés, a nivel nacional.	3 998	4252	106,4%	50,5%	897,4	544,7	60,7
		Región Central.	2 312	2575	111,4%	53,2%	543,9	347,6	63,9
		Región Chorotega.	163	454	278,5%	133,7%	34,0	17,5	51,5
		Región Pacífico Central.	305	418	137,0%	79,3%	66,1	41,4	62,7
		Región Brunca.	420	239	56,9%	32,1%	113,3	55,0	48,5
		Región Huetar Caribe.	297	210	70,7%	31,0%	58,1	33,0	56,7
		Región Huetar Norte.	501	356	71,1%	20,2%	81,9	50,2	61,3
Programa 1	Programas, Módulos, Pruebas de Certificación y Asistencias Técnicas	3. Cantidad de personas beneficiarias del SBD, que aprobaron algún Servicio de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), a nivel nacional	8 251	4677*	56,7%	19,1%	7 993,1	5 990,7	74,9
		Región Central.	3 841	2277	59,3%	16,8%	4 514,1	3 511,2	77,8
		Región Chorotega.	1 656	556	33,6%	10,4%	663,9	506,0	76,2
		Región Pacífico Central.	586	432	73,7%	30,2%	627,0	537,6	85,7
		Región Brunca.	644	279	43,3%	18,9%	738,1	577,9	78,3
		Región Huetar Caribe.	186	154	82,8%	25,3%	632,0	418,8	66,3
		Región Huetar Norte.	1 338	1052	78,6%	30,8%	818,0	439,1	53,7

Continúa...

Programa	Producto	Nombre del indicador	Meta		Porcentaje alcanzado		Recursos		
			Programada	Alcanzada	al 31/12/2020	al 30/06/2020	Programados	Ejecutados	% Ejecución
Programa 1	Acompañamiento Empresarial	4. Cantidad de beneficiarios del SBD que recibieron acompañamiento empresarial por medio del desarrollo de proyectos productivos, a nivel nacional.	725	626	86,3%	24,7%	190,0	61,6	32,4
Programa 1	Intermediación de Empleo	5. Porcentaje de personas egresadas del INA y registradas en la plataforma informática única, que están en proceso de intermediación de empleo.	30,0%	35,4%	118,0%	123,3%	233,0	72,7	31,2
Programa 1	Servicios de Capacitación y Formación Profesional	6. Bajo desarrollo de capital humano IPM							
		Región Central.	7 292	4485	61,5%	32,8%	7 670,3	5 419,8	70,7
		Región Chorotega.	1 861	1148	61,7%	34,1%	1 886,7	1 084,3	57,5
		Región Pacífico Central.	1 530	749	49,0%	19,9%	1 514,6	873,4	57,7
		Región Brunca.	2 020	782	38,7%	20,4%	2 136,2	1 350,1	63,2
		Región Huetar Caribe.	1 847	957	51,8%	30,6%	1 495,8	878,8	58,8
		Región Huetar Norte.	2 508	862	34,4%	15,6%	1 785,9	1 094,8	61,3
Programa 1	Programas	7. Porcentaje de deserción en los programas.	8,0%	7,0%	114,3	No aplica	0,4	0,4	100,0
Programa 1	Programas	8. Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.	9 436	4714	50,0%	24,5%	15 404,4	9 862,3	64,0

Fuente: Informe de Evaluación 2020, Instituto Nacional de Aprendizaje.

* El total no corresponde a la suma aritmética de las partes, dado que una misma persona pudo haber participado en más de una unidad regional.

De los resultados obtenidos en el cuadro anterior y tomando en cuenta los parámetros de cumplimiento establecidos por la STAP, se enuncian a continuación el comportamiento de los indicadores.

1. Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés a nivel nacional.

El incrementar las competencias en el idioma inglés a nivel nacional y regional es uno de los objetivos significativos para la institución, ya que además de aportar a la Estrategia de Alianza para el Bilingüismo (ABI) dota a las personas participantes de una herramienta valiosa para mejorar su empleabilidad.

Para el año 2020 se imposibilitó el cumplimiento de éste, alcanzando un cumplimiento medio con un 86,9%.

Indicador	Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés a nivel nacional.	Resultado	1 775
Meta	2042	% Cumplimiento	86,9
Parámetro de cumplimiento	Medio		

Dentro de las razones por las cuales se logra un cumplimiento medio se pueden mencionar la emergencia sanitaria por el COVID 19 que obligó al Gobierno Central tomar medidas de contención, desde el mes de marzo, por ello la institución suspende de manera indeterminada la prestación de servicios presenciales, lo que afectó la planificación de servicios que se tenía para el año.

Ante el panorama anterior, se realizó un análisis para identificar las personas interesadas en continuar con los servicios de manera virtual, no obstante, no toda la población cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias ni con el acceso de internet requerido, o bien no cuentan con el conocimiento del manejo de dichas herramientas, lo que imposibilitó la continuidad de varios servicios de capacitación y formación profesional.

Por otra parte, para el segundo semestre se implementó un plan piloto para probar la nueva oferta curricular de inglés, sin embargo, al ser grupos conformados por un máximo de 12 personas, limita un poco la cantidad de personas egresadas, además, por la duración de estos (6 meses a 1 año) en algunos casos no permite su finalización durante el mismo año.

Cabe destacar que, para la implementación de la primera fase de este proceso de transición hacia la nueva oferta, es necesario contar con 1 persona docente titular y al menos 2 personas docentes colaboradoras que acompañen el proceso para lograr una transferencia de conocimiento de la metodología del trabajo a implementar.

Así mismo, las personas docentes han tenido que recibir al menos 1 mes de capacitación y durante 1 y medio procesos de inducción en la nueva oferta diseñada, según modelo curricular vigente, lo cual limita la aplicación del plan de acción planificado para el 2020.

Otro elemento que considerar es la deserción, que para este año a nivel general fue de un 12,8% y la reprobación con un 12,0% que, aunque son porcentajes relativamente bajos repercuten en el cumplimiento de la meta, cabe destacar que para el caso específico de la unidad regional Chorotega registro los porcentajes más altos con un 17,6% en deserción y un 16,7% de reprobación.

Además, en el caso de la unidad regional Brunca se tenía adjudicada la contratación de servicios, sin embargo, la misma se debió suspender ya que se deben revertir algunas líneas que consideren la nueva oferta curricular.

Para el año 2021 se espera terminar con la capacitación de la totalidad de personas docentes de inglés, por lo tanto, la ejecución de servicios bajo la nueva oferta curricular será de manera paulatina. Así mismo, promoverán los carteles para la contratación de los servicios bajo la nueva oferta curricular, esperando se puedan adjudicar ese mismo año, aunque la conclusión de dichos servicios quedará sujeta a la ruta crítica de la contratación y a la finalización de dichos servicios durante ese mismo año. Por lo tanto, la probabilidad es que sea durante el año 2022, donde se ejecuten la mayoría de los programas de habilitación bajo la modalidad de contratación.

Acción correctiva	Responsable	Fecha de implementación
Contratación de servicios	Unidad Regional Chorotega y Unidad Regional Brunca	II semestre 2021

2. Cantidad de personas que aprobaron algún servicio de capacitación y prueba de certificación de competencia laboral en el idioma inglés, a nivel nacional.

Para la medición de este indicador se consideran las personas que aprobaron módulos del idioma inglés y pruebas de certificación que es el servicio mediante el cual se reconocen a las personas los conocimientos adquiridos y las competencias laborales que posee indistintamente de la forma en que la haya adquirido.

Al mes de junio se logró cumplir con un 50,5% aspecto que facilitó al finalizar el año un alcance del 106,4%, según muestra el siguiente cuadro.

Indicador	Cantidad de personas que aprobaron algún servicio de capacitación y prueba de certificación de competencia laboral en el idioma inglés, a nivel nacional.	Resultado	4252
Meta	3998	% Cumplimiento	106,4
Parámetro de cumplimiento	Alto		

Como parte de las razones por las cuales se logra un resultado mayor a lo programado se encuentra la adaptación de módulos certificables para ser impartidos mediante el uso de herramientas tecnológicas, por parte de los núcleos, permitió concluir con algunos SCFP y programar nuevos, a pesar de la directriz emitida para interrumpir las clases presenciales.

La suspensión y/o eliminación de programas de capacitación y formación profesional, favoreció la disponibilidad del personal docente de la regional para la programación de módulos certificables en modalidad virtual. Y estos SCFP permiten que los docentes ejecuten hasta tres referencias simultáneas.

Además, la corta duración en horas de los módulos certificables hace casi nula su eliminación, y cuando han sido eliminados, se ha logrado sustituir por otros.

La oferta de cursos bajo la modalidad virtual y con medios alternativos ha incidido de manera positiva en la población, especialmente si es joven. Esto les permite asumir compromisos con el INA, sin descuidar otros, tanto académicos como laborales. La población, especialmente la que labora, aspira a cursos de calidad, pero también de corta duración, y también hay quienes desean ir avanzando poco a poco en su aprendizaje en un idioma, por ello la oferta de estos cursos ha generado buen impacto en la atención de la demanda de estos servicios.

La disponibilidad de pruebas de certificación en modalidad virtuales en el subsector de idiomas fue de gran acogida por las personas interesadas, ya que es un servicio muy solicitado por las personas, debido a que pueden obtener un título de manera más rápida.

Las unidades regionales Brunca, Huetar Norte y Huetar Caribe lograron un cumplimiento medio de la meta:

Brunca: En algunos casos las personas que se inscriben en las pruebas de certificación no cuentan con los conocimientos necesarios para la aplicación de ésta, generando aproximadamente un 30,4% de porcentaje de reprobación. Por lo tanto, se espera instruir a la persona encargada de difundir y/o recibir solicitudes de certificación, para que entregue a la persona interesada los objetivos de la prueba e incentivar para que valore si tiene los conocimientos necesarios para aplicar la prueba.

Se logró aplicar el plan remedial acordado entre la Unidad de Certificación junto con el Núcleo Comercio y Servicios, lo que permitió la aplicación de pruebas mediante el uso de herramientas tecnológicas, específicamente mediante microsoft teams. Sin embargo, haciendo una proyección del tiempo restante del año y de la cantidad de personas certificadas por semana, no fue posible alcanzar la meta.

Se tenía previsto la contratación de servicios como acción de mejora, sin embargo, por el cambio en la oferta curricular y la suspensión de servicios presenciales no fue posible ejecutarla para el presente año.

Huetar Caribe: Debido a la pandemia (COVID) que generó la suspensión de la ejecución de servicios de capacitación y formación profesional de forma presencial, se detuvieron la ejecución de las pruebas de certificación, ya que este tipo de servicio por su diseño solo se brindaba de forma presencial y fue hasta el mes de junio que se contó con la habilitación para aplicar estas pruebas de manera virtual. Además, no todas las personas cuentan con herramientas tecnológicas para tener acceso a los servicios no presenciales, ni cuentan con los conocimientos necesarios para utilizarlas.

Así mismo, dados los cambios en las metodologías se pueden dar reprobaciones y no aplicación de las pruebas de certificación y deserción en los módulos que no permiten cumplir la meta.

Se había planteado maximizar los cronogramas del personal docente para la ejecución de Pruebas de Certificación de Inglés en periodos futuros, no obstante, la suspensión de servicios presenciales limitó la aplicación de dichas pruebas en las cantidades previstas. Además, en la unidad regional solo se cuenta con 7 personas docentes del idioma inglés, las cuales debieron destinar tiempo en sus cronogramas para recibir capacitación en el tema de uso de herramientas tecnológicas y de la nueva oferta curricular.

Para el 2021 se tiene previsto la contratación de servicios, sin embargo, la misma está condicionada a la nueva oferta curricular y al retorno de la presencialidad.

Huetar Norte: Se esperaba que la contratación de un ente de derecho privado para la ejecución de módulos en inglés iniciara en el mes de octubre, sin embargo, por la suspensión de servicios presenciales no fue posible realizarla. Para el 2021 se pretende realizar los trámites respectivos para convertir el contrato con el ente de derecho privado a ejecución en la modalidad no presencial.

Acción correctiva	Responsable	Fecha de implementación
Contratación de servicios	Unidad regional Brunca, Huetar Caribe y Huetar norte	II semestre 2021

3. Cantidad de personas beneficiarias del SBD, que aprobaron algún Servicio de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), a nivel nacional.

El apoyo al sector PYME por parte de la institución se enfoca en fomentar una cultura emprendedora que propicie las condiciones necesarias para el desarrollo del ecosistema de pyme y de emprendimiento e innovación, de acuerdo con el Sistema de Banca para el Desarrollo, como una alternativa para el desarrollo económico nacional. Además de incrementar la ejecución de los programas educativos y de habilitación bajo diferentes modalidades, mediante la articulación con el sector empresarial, para la atención oportuna de la demanda.

No obstante, a pesar de lo importante que es este objetivo para la institución, el cumplimiento del mismo no fue el esperado, ya que se logró un cumplimiento medio con un 56,7% lo cual se debió principalmente a efectos negativos generados por la pandemia COVID 19, los cuales se expondrán más adelante.

Indicador	Cantidad de personas beneficiarias del SBD, que aprobaron algún Servicio de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), a nivel nacional	Resultado	4677
Meta	8251	% Cumplimiento	56,7
Parámetro de cumplimiento	Medio		

Durante el mes de marzo la Gerencia General de la institución envía el comunicado circular GG-CI-5-2020 “Atención obligatoria al Decreto de Estado de Emergencia N° 42227-MP-S con fecha del 16 de marzo de 2020 y su relación con la situación de emergencia por COVID-19 en el Instituto Nacional de Aprendizaje”, el cual ordena la suspensión de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional presenciales, en todas la Unidades Regionales y Centros de Formación Profesional, incluyendo los derivados de las acciones móviles. Esta orden es de aplicación inmediata y hasta el 13 de abril del presente año, siendo esta fecha prorrogable según la instrucción que giren en su momento las autoridades competentes. Indica además que se mantendrán los SCFP, que se desarrollen en modalidad virtual. Se

deberá promover a nivel Institucional la realización de las matrículas bajo la modalidad virtual.”

Por lo tanto, se debió iniciar todo un proceso de revisión del Plan Anual de Servicios (PASER) y coordinación con el personal docente para implementar medidas que permitieran continuar brindando servicio mediante otras alternativas.

En el mes de abril mediante la circular GG CI 13 2020 se comunica que se mantiene la suspensión de los servicios de capacitación y formación profesional en modalidad presencial y en acciones móviles, en todos los Centros de Formación del país, hasta que por parte de las Autoridades Sanitarias se levante la restricción. Lo cual limita la atención del sector PYME en el mediano plazo.

A pesar de los esfuerzos realizados para brindar servicios de manera virtual, la mayoría de personas no cuentan con las herramientas tecnológicas o conocimientos requeridos para recibir los servicios mediante esta modalidad, limitando la continuidad de los servicios iniciados y el inicio de nuevos.

La incertidumbre sobre fechas probables de apertura a servicios presenciales no permite tomar medidas de peso para enfrentar dicha situación, además, se inició con todo el proceso para adecuación de las instalaciones para cumplir con los requerimientos del Ministerio de Salud para una próxima apertura.

Aunado a todo esto se presenta el problema de la afectación del COVID 19 en la economía nacional, impactando de manera significativa a las PYME ya que muchas de ellas debieron cerrar y otras realizar estrategias de mantenimiento de actividades lo que les dificultó contar con tiempo para capacitarse.

Además, se detuvieron la realización de asistencias técnicas, ya que este tipo de servicio por su diseño solo se brindaba de forma presencial, por lo tanto, durante aproximadamente 4 meses no se pudo ejecutar este tipo de servicio de capacitación que es muy demandado por el sector PYME.

Los Núcleos de Formación y Servicios Tecnológicos emitieron el criterio técnico en cuanto a cuáles servicios podían ajustarse de manera pronta a modalidades presenciales, cuales debían ser rediseñados y cuales por su naturaleza no sería posible. Ante estos escenarios se ejecutó lo que fuera posible bajo distintas modalidades, sin embargo, esto hace también que se modifiquen los cronogramas de su desarrollo, pasando la conclusión del servicio al año 2021, razón por la cual no se verá reflejado en las cifras de este año.

La acción de mejora propuesta de realizar una estrategia atención con servicios de capacitación, los cuales son más cortos, y con la ventaja de que son más flexibles en cuanto a su programación y se puedan ofrecer en la misma empresa, por ello son más pertinentes a las condiciones de las PYME, no fue posible ejecutarla, ya que por la declaratoria de emergencia nacional por el COVID 19 los servicios presenciales fueron suspendidos desde el mes de marzo 2020, dificultando la realización de planes remediales en el corto plazo. Por el mismo motivo no fue posible poner en práctica el Plan de acción formulado para el año 2020.

Para efectuar la apertura de los centros de formación se debía de cumplir con una serie de requisitos y actos administrativos (contratación de servicios como por ejemplo fumigación, instalación de lavamanos, adquisición de bienes y servicios, efectuar un plan de funcionamiento), que se gestionaron ante la Gerencia General la cual debía tramitar ante el Ministerio de Salud. Y fue hasta finales de noviembre que se dio la aprobación de apertura de centros para ejecutar servicios presenciales, pero con un aforo reducido al 50% afectando la atención de este sector.

Se continuará con las gestiones administrativas para obtener el permiso que permita lograr la apertura total de los centros de formación y con ello retomar la ejecución de SCFP de forma presencial, especialmente aquellos que requieren equipo y materiales para desarrollar el proceso de aprendizaje.

Acción correctiva	Responsable	Fecha de implementación
Continuará con las gestiones administrativas para obtener el permiso para lograr la apertura total de los centros de formación y con ello retomar la ejecución de SCFP de forma presencial, especialmente aquellos que requieren equipo y materiales para desarrollar el proceso de aprendizaje.	Unidades Regional Central Occidental	I Semestre 2021
Realizar reuniones de acompañamiento y seguimiento a la ejecución del indicador entre los centros (encargados y administradores de SCFP) y el staff de planificación. Revisar periódicamente la cantidad de unidades productivas registradas y vinculadas.	Unidades Regional Central oriental	I Semestre 2021
Divulgación y promoción de los servicios y negociación con las unidades productivas para atender necesidades emergentes por medios no presenciales y presenciales. Continuará con las gestiones administrativas para obtener el permiso para lograr la apertura total de los centros de formación.	Unidades Regional Cartago	II Semestre 2021
Realizar promoción de este servicio entre las PYME. Desarrollar el proyecto sitio de contacto donde se le brinda asesoramiento a las PYME para la continuidad del servicio.	Unidades Regional Heredia	II Semestre 2021
Trabajando en coordinación con los docentes para fortalecer la recolección de la documentación correspondiente para registrar y vincular a las personas PYME. Además de realizar gestiones ante los núcleos para ampliar la oferta de ejecución de pruebas mediante medios alternativos.	Unidad Regional Chorotega	I Semestre 2021
Implementación de planes remediales, para la ejecución de SCFP mediante el uso de herramientas tecnológicas con el fin de continuar con la ejecución de programas suspendidos. Promover la inserción de personas beneficiarias del SBD en los programas que están por iniciar, bajo la modalidad virtual. Continuar y finalizar con la ejecución de las prácticas pendientes de los programas de básico de embarco dirigidos a la atención de las PYME.	Unidad Regional Pacífico Central	I Semestre 2021
Generación de una campaña para divulgar específicamente, entre esta población, los programas en modalidad virtual y que se pueden	Unidad regional Brunca	II Semestre 2021

desarrollar mediante el uso de herramientas tecnológicas. Fomentar la colaboración interinstitucional, a nivel regional, para generar espacios físicos o bien, facilitar la conectividad para que las personas PYME puedan optar por este tipo de asistencias técnica.		
Realizar gestiones ante los núcleos tecnológicos para ampliar la oferta de ejecución de pruebas de certificación, mediante medios alternativos para habilitar más servicios y continuar con la atención.	Huetar Caribe	I Semestre 2021
Promocionar los diferentes servicios que brinda la institución al sector PYME para lograr la atención de una mayor cantidad de personas beneficiarias de SBD.	Huetar Norte	I Semestre 2021

4. Cantidad de beneficiarios del SBD que recibieron acompañamiento empresarial por medio del desarrollo de proyectos productivos, a nivel nacional.

El servicio de acompañamiento empresarial se considera aquel servicio que incluye la capacitación, la asistencia 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, además de la atención dirigida a los beneficiarios y sectores prioritarios del Sistema de Banca para el Desarrollo.

Los Centros de Desarrollo Empresarial (CDE) son centros que brinda servicios gratuitos a las PYME y emprendedores con potencial de crecimiento, para que desarrollen sus capacidades empresariales y de negocio: a través de asesorías en gestión empresarial y atención individual especializada, que respondan a necesidades específicas.

Por medio de los CDE se tiene planificado dar acompañamiento empresarial a la cantidad de personas beneficiarias del SBD enunciadas en esta meta, sin embargo, para el año 2020 se logró un cumplimiento medio con un 86,3%.

Indicador	Cantidad de beneficiarios del SBD que recibieron acompañamiento empresarial por medio del desarrollo de proyectos productivos, a nivel nacional.	Resultado	626
Meta	725	% Cumplimiento	86,3%
Parámetro de cumplimiento	Medio		

Como parte de las razones por las que no se logró un cumplimiento alto de la meta, v

El 18 de noviembre se inauguró el primer Centro de Desarrollo Empresarial en Rohrmoser, quedando pendiente para el año 2021, los centros de Cartago, Heredia, Huetar Norte, Huetar Caribe y Chorotega.

Dichos obstáculos se pretenden superar mediante la presentación de información y evidencias ante la Procuraduría General de la Republica, para la resolución de los recursos de apelación. Cabe indicar que la resolución de la procuraduría, fue positiva, por lo que se continúa con la creación de los nuevos centros de desarrollo empresarial, los cuales se esperan abrir durante el año 2021.

Acción correctiva	Responsable	Fecha de implementación
Para el año se espera la apertura de los Centros de Desarrollo Empresarial de Cartago, Heredia, Huetar Norte, Huetar Caribe y Chorotega.	UFODE	I Semestre 2021

5. Porcentaje de personas egresadas del INA y registradas en la plataforma informática única, que están en proceso de intermediación de empleo.

La plataforma informática única tiene como finalidad facilitar la vinculación entre el sector empleador y las personas en busca de empleo, con el fin de dar respuesta a las necesidades reales del mercado laboral, en dicha página se posibilita la vinculación entre personas en busca de empleo y empresas o personas con requerimientos de personal, considerando aspectos como ocupación, experiencia, grado académico, entre otros.

El sitio utilizado para el cumplimiento de este indicador es www.ane.cr que es un sitio de Intermediación de Empleo, creado a partir del Decreto Ejecutivo 41776-MTSS, que permite la vinculación entre el sector empleador y las personas en busca de empleo, con el fin de dar respuesta a las necesidades reales del mercado laboral.

Al ser un sitio en proceso de construcción, los principales servicios que brindan son el registro de oferentes (personas en busca de empleo) y demandantes (empresas en busca de talento humano); sin embargo, también existen otros servicios de información y contacto.

Para el año 2020 se logra un cumplimiento alto de la meta establecida con un 118,0%, ya que 3768 personas que se registraron en la plataforma, se les logró brindar servicios de intermediación de empleo a 1332 personas, lo cual es de gran importancia para la institución, ya que se está brindando un servicio que permite a la sociedad costarricense a buscar empleo.

Indicador	Porcentaje de personas egresadas del INA y registradas en la plataforma informática única, que están en proceso de intermediación de empleo.	Resultado	35,4%
Meta	30,0%	% Cumplimiento	118,0%
Parámetro de cumplimiento	Alto		

A continuación, se presenta el conjunto de servicios ofrecidos a través de este sitio web.

- **Servicio de registro , asesoría y seguimiento de oferentes:** el sitio permite la creación de una cuenta para cada persona en busca de empleo, con la cual puede incluir y editar su currículum, cambiar su contraseña, activar y desactivar su cuenta cuando lo considere necesario, obtener una lista personalizada de vacantes acordes a su perfil que se actualiza permanentemente, revisar la lista de todas las vacantes que se publican en el sitio (además de las acordes a su perfil), aplicar a los puestos de su interés, recibir correos con información sobre puestos acordes a su perfil y correos de empresas interesadas en contactarle. Todo ello lo puede generar la misma persona usuaria o a través de la asesoría y seguimiento del personal de intermediación de empleo en la Sede Central u Unidades Regionales.

- **Servicio de registro de empresas: con la creación de una cuenta de empresa:**
Las empresas pueden publicar cuantas vacantes requiera en el momento en que lo considere necesario, obtener listas de currículos de personas que cumplan el perfil solicitado, contactar esas personas de manera directa o a través de un sistema de mensajería del sitio y cerrar las vacantes cuando ya no requiera mantener activo el anuncio. De igual forma esto lo puede realizar el empleador, o a través de la asesoría y seguimiento del personal en gestión de empleo Sede Central u Unidades Regionales.

- **Servicios de información: el sitio cuenta con diversos mecanismos para facilitar su uso y brindar información de interés de las empresas y personas usuarias.** Entre estos se encuentran:
 - a. Información de cursos del INA: enlace al sitio web institucional para facilitar la búsqueda de cursos por Unidad Regional.
 - b. Lista de salarios mínimos para el sector privado: este listado se actualiza cada vez que es modificado por disposición del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
 - c. Notificaciones: el sistema cuenta con un mecanismo de envío de correos y notificaciones a las personas y empresas usuarias, con el cual comunica cualquier cambio importante en el sitio o envía información de interés.
 - d. Contacto con gestores de empleo e instituciones que brindan servicio de intermediación laboral: el sitio cuenta con un listado con nombre, teléfono y correo de todas las instituciones que brindan el servicio de intermediación de empleo a través de este sitio, para que las personas y empresas usuarias se contacten con las personas gestoras de empleo de estas instituciones en caso de requerir ayuda o aclarar consultas. Además, cuenta con un formulario de contacto vía correo, el cual es atendido diariamente por personal del Proceso de Intermediación de Empleo del INA.

- **Servicios que ofrece la plataforma en el ámbito interno:**
A nivel institucional a través de los servicios que ofrece la plataforma ane.cr, se brinda información desagregada sobre el movimiento de la oferta y demanda laboral,

insumo importante para la planificación de los servicios de capacitación y formación profesional.

En este momento la información de buscoempleo impacta las cuatro dimensiones de la formación profesional:

- ✓ Con respecto a la investigación de estudios cuantitativos y cualitativos, en el ámbito de la detección de las necesidades del mercado laboral de formación profesional, proporcionando insumos a nivel de los puestos más solicitados por las empresas y de las personas para ocupar esos puestos.
- ✓ En relación al diseño curricular por competencias de la oferta de la formación profesional, tanto la persona en busca de empleo y los empresarios dejan plasmadas sus necesidades en el registro que hacen, por tanto, es posible cuantificar de acuerdo a las variables de salarios, niveles y la determinación por otro lado de las competencias el empresario requiere para cubrir los puestos de trabajo. y lo que la persona en busca de empleo ofrece.
- ✓ De acuerdo a la administración y ejecución de la oferta de formación profesional por competencias contribuya a un INA más flexible y oportuno ya que brinda insumos a la Gestión tecnológica y la Gestión Regional, UPE a través del monitoreo constante de indicadores de inserción laboral de nuestra población egresada.
- ✓ En cuanto a la evaluación curricular por competencias, permite determinar la pertinencia de la oferta con los requerimientos de la demanda, a nivel nacional.

6. Bajo desarrollo de capital humano IPM

Tal como se mencionó en el informe semestral el INA cuenta con un objetivo que establece priorizar la atención de la población en desventaja social, mediante servicios de formación, capacitación y certificación, en igualdad de condiciones, que contribuyan a su movilidad social y la disminución de la pobreza en el país.

Sin embargo, a pesar de lo medular que es este indicador para la institución, el mismo no logro cumplirse con los niveles deseados, tal como lo presenta el siguiente cuadro:

Región	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Parámetro de cumplimiento
Central	7292	4485	61,5	Medio
Chorotega	1861	1148	61,7	Medio
Pacífico Central	1530	749	49,0	Bajo
Brunca	2020	782	38,7	Bajo
Huetar Caribe	1847	957	51,8	Medio
Huetar Norte	2508	862	34,4	Bajo

Tanto las regiones con cumplimiento medio como bajo expresan mencionan dentro de las razones que incidieron, principalmente la suspensión y eliminación de servicios presenciales debido a la declaratoria de emergencia resultado de la pandemia COVID 19.

Además, se suspendieron módulos en áreas técnicas que no pueden ejecutarse en la modalidad no presencial, tales como agropecuario y textil donde recurren muchas personas usuarias en la condición de desventaja social.

La suspensión de actividades en centros de atención integral, inclusive las relacionadas con capacitaciones por parte del Ministerio de Justicia y Paz, ocasionó la suspensión de servicios brindados a esta población durante todo el año, generando una disminución considerable de personas a atender, las cuales mantienen procesos de capacitación contantes.

Otro aspecto que influye significativamente es que parte de esta población no cuenta con acceso a internet, carece de dispositivos como computadora y tiene poco o nulos conocimientos para el uso de la misma, lo que dificulta la continuidad de los servicios por medios virtuales.

Para el primer semestre las regionales Brunca, Huetar Norte y Pacifico Central, al no alcanzar un 25,0% de ejecución mencionaron como medidas correctivas, virtualizar servicios de capacitación en los cuales se pudiera implementar bajo esta modalidad de

acuerdo a lo establecido por la Unidad de Servicios Virtuales para darle continuidad y atención a la población y dar seguimiento a los servicios presenciales que fueron suspendidos por medio de las diferentes herramientas tecnológicas como zoom, WhatsApp, etc.

No obstante, debido a los aspectos antes mencionados de falta de acceso a internet, carencia de herramientas tecnológicas y la falta de conocimientos para el uso de las mismas, limitan el poder dar continuidad de los servicios por medios virtuales, por lo cual se espera poder regresar a la presencialidad de los servicios, aunque sea de manera paulatina.

Para el año 2021 se esperan realizar las siguientes acciones correctivas:

Acción correctiva	Responsable	Fecha de implementación
Reapertura de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP) en modalidad presencial de manera gradual y paulatina, en cumplimiento con las directrices emitidas por el Gobierno de la República.	Unidades Regionales: central, Chorotega, Pacífico Central, Brunca, Huetar Caribe y Huetar Norte.	I Semestre 2021

7. Porcentaje de deserción en los programas.

La deserción es considerada como el estado asociado a una persona participante que abandona un servicio (programa, módulo o asistencia técnica) antes de la finalización del mismo. Para el cálculo de este indicador se consideran el porcentaje de deserciones con respecto al total de matrículas de los programas ejecutados durante el año.

Indicador	Porcentaje de deserción en los programas.	Resultado	7,0%
Resultado	8,0%	% Cumplimiento	113,6%
Parámetro de cumplimiento	Alto		

Como parte de las razones que generaron un cumplimiento alto se pueden mencionar que desde los equipos de bienestar de las diferentes unidades regionales se han desarrollado actividades de seguimiento para la población que se encuentra matriculada en los servicios, por ejemplo, la unidad regional Huetar Norte implementó un plan llamado “Yo sigo en el INA” el cual consiste en procesos de sensibilización con el personal docente y administrativos acerca del tema de la importancia de la retención de los estudiantes en los SFCP, donde además se realizaron presentaciones, videos motivaciones, correos, atenciones grupales e individuales., entre otros

En el Pacífico Central realizaron actividades virtuales para interactuar con las personas estudiantes, dentro de las cuales se puede mencionar un festival de la canción en línea y un concurso de “memes” para la campaña de la no violencia contra la mujer, también la unidad regional Cartago elaboró capsulas motivadoras para las personas estudiantes con el lema "Quédate en el INA", las cuales son acciones que motivan al estudiantado a mantenerse vinculado a la institución.

El acuerdo de la Junta Directiva JD-AC-71-2020 de mantener las ayudas económicas a las personas que las tenían aprobadas, hizo que continuaran la capacitación y no la abandonaran, ya que sentían un compromiso al ver que como la institución continuó apoyándolos a pesar de que no se estaban trasladando a recibir las lecciones. Así mismo, en algunos casos las personas utilizaron estas ayudas económicas para pagar servicios de internet y así poder continuar recibiendo las lecciones de manera virtual.

8. Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.

Se define como persona egresada a quien haya completado y aprobado un programa de capacitación o formación profesional, en el caso específico de este indicador se toma en cuenta la población que se encuentra en desventaja social, la cual es una de las prioridades de la institución.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados durante el año, dentro de los cuales se pueden mencionar la búsqueda y aplicación de modalidades alternas para la ejecución de

servicios, no fue posible llegar a un cumplimiento alto, ya que existieron diversas limitantes significativas como efecto de la pandemia COVID 19, las cuales se detallarán más adelante.

Indicador	Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.	Resultado	4714
Resultado	9436	% Cumplimiento	50,0%
Parámetro de cumplimiento	Medio		

Para el I semestre se alcanzó un 24,5% de avance y se mencionaron como acciones correctivas; continuar brindando la ayuda económica a las personas matriculadas en los servicios que estaban suspendidos y dar un seguimiento puntual a la reanudación de los servicios de manera presencial.

Es por ello que a partir del mes de julio en cumplimiento a la directriz GG-CI-32-2020 se inició con la elaboración de las “Medidas preventivas para la reapertura y continuidad de las actividades en el Sector Educación y Formación Técnica Profesional”; mismo que tenía como finalidad que, los diferentes los Centros de formación contaran con todos los requerimientos solicitados por el Ministerio de Salud y el Gobierno de la Republica para la reapertura de los SFCP.

Para el mes de octubre se comunica mediante oficio GG-1270-2020 que se cuenta con el aval respectivo por parte del Ministerio de Salud, para el inicio de la Fase 1 de reapertura de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional en modalidad presencial del INA, la cual incluye únicamente los servicios de Programa Básico de Embarco en la Regional Pacífico Central, la Certificación de los Servicios de Guía Turístico en las Regionales Cartago, Huetar Caribe, Huetar Norte y la Pacífico Central, y los Programas de Industria Médica a ejecutarse en la Unidad Regional Cartago en coordinación con la Subgerencia Técnica, a partir del 5 de octubre del año en curso.

Además, se informa que esta primera fase de reanudación presencial es paulatina, progresiva y gradual. Para lo cual todas las personas funcionarias involucradas (sean jefaturas, administrativos o docentes) deben iniciar con todas las acciones necesarias para cumplir con dichos fines.

Así mismo, en el mes de noviembre mediante la circular GG-CI-43-2020 se recibe la instrucción dar inicio de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional aprobados para la segunda fase de reapertura la cual fue a partir del 23 de noviembre de los corrientes, dicha fase contempla una mayor cantidad de servicios, sin embargo, no la totalidad de los planificados, dado que se debió priorizar los SCFP según las condiciones de los centros ejecutores.

Tal como se pudo observar en los párrafos anteriores existieron diversas razones por las cuales no fue posible la reanudación de servicios presenciales de manera inmediata, lo cual limitó la finalización de programas previstos para el 2020, además, al no considerarse el 100,0% de la programación en la reanudación de servicios y tener que cumplir con las medidas establecidas por el Ministerio de Salud y el Gobierno de la República (dentro de las cuales se encuentra el 50,0% de aforo y el distanciamiento social), dificultó el cumplimiento de la meta establecida para el año.

Así mismo, existen las limitantes mencionadas anteriormente en el indicador del IPM, donde se resalta que la población en desventaja social en su gran mayoría no cuenta con acceso a internet, carece de dispositivos tecnológicos como computadora y tiene poco o nulos conocimientos para el uso de la misma, lo que dificulta la continuidad de los servicios por medios virtuales.

Para el año 2021 se esperan realizar las siguientes acciones correctivas:

Acción correctiva	Responsable	Fecha de implementación
Reapertura de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP) en modalidad presencial de manera gradual y paulatina, en cumplimiento con las directrices emitidas por el Gobierno de la República.	Unidades Regionales: central, Chorotega, Pacífico Central, Brunca, Huetar Caribe y Huetar Norte.	I Semestre 2021

9. Indicador de economía

El indicador de economía para el caso específico del INA tiene como finalidad evidenciar el comportamiento de la recaudación de la cartera de patronos morosos de cobro administrativo.

Para el año 2020 se logró un cumplimiento alto con un 96,9% de porcentaje, demostrando que a pesar de las dificultades para la localización de patronos fue posible cumplir con lo establecido.

Economía	Implementar mecanismos ágiles, para elevar el porcentaje de recuperación de la cartera de patronos morosos, estableciendo parámetros y metas en forma ascendente para cada año.	Resultado	66,9%
Meta	69,0%	% Cumplimiento	96,9%
Parámetro de cumplimiento	Alto		

Durante el I semestre se alcanzó un 23,6% de avance de cumplimiento, por lo tanto, se estableció como medida correctiva realizar procesos de búsqueda de nuevos domicilios o contactos en otras instituciones como la Caja Costarricense del Seguro Social, para poder gestionar los cobros respectivos. Además, de ejecutar gestiones de cobro por medio de correo electrónico o vía telefónica.

Dicha medida fue aplicada, sin embargo, no se lograron los resultados esperados, por lo tanto, se decidió gestionar el cobro a aquellos patronos que no tenían historial de morosidad, que por la pandemia se atrasaron algunos meses, los cuales respondieron positivamente a la gestión, logrando un incremento en la meta de recaudación.

10. Indicador de eficiencia

Este indicador de eficiencia evidencia el comportamiento de las ayudas económicas, que constituyen un elemento estratégico de la institución, para enfrentar la deserción e incrementar la calidad de la formación de las personas estudiantes.

Eficiencia	Mantener una relación equilibrada, del costo-beneficio de los recursos económicos, con el propósito de optimizar la gestión institucional mediante un mayor rendimiento de los recursos para la atención de la población estudiantil.	Resultado	680.613,6
Meta	450.317	% Cumplimiento	151,1%
Parámetro de cumplimiento	Alto		

Para el año el 2020 se tenía planificado brindar a las personas estudiantes con ayuda económica aprobada un monto promedio anual ¢450.317, lo cual fue cumplido de manera satisfactoria sobrepasando dicho monto a ¢680.613,6 logrando un porcentaje de cumplimiento del 151,1%.

Las principales razones por las que se logró sobrepasar el cumplimiento de este indicador es que según acuerdo de la Junta Directiva JD-AC-71-2020 se mantuvo brindando ayudas económicas a las personas que las tenían aprobadas, aunque los servicios en los cuales estaban matriculados se encontraran suspendidos, esto con la finalidad de evitar la deserción de los mismos.

Así mismo, a partir del segundo semestre se dio un aumento en el rubro de “gastos personales” para que las personas contaran con recursos económicos para contratar servicios de internet y así poder continuar recibiendo los servicios en modalidad virtual, lo cual aumento el monto promedio de asignación de recursos.

Además, tal como se mencionó en el I semestre, al suspender los servicios presenciales hace que la fecha de finalización sea incierta lo que provoca que los servicios se extiendan y por ende cada persona recibe más dinero de lo que se había planificado inicialmente.

VI. Conclusiones y recomendaciones

El cumplimiento de las metas para el año 2020 se vio afectado drásticamente por la pandemia COVID – 19, la cual obligó a las autoridades gubernamentales girar directrices para la suspensión de servicios presenciales y a mantener el distanciamiento social, es así como a partir del mes de marzo se suspende la ejecución de todos los Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP) que se estuvieran brindando de manera presencial.

Sin embargo, se lograron mantener aquellos SCFP que se desarrollaban en modalidad virtual y se instó para que se iniciara un proceso de rediseño de servicios hacia otras modalidades, lo cual se fue realizando de manera paulatina, contando con la gran limitación que algunos servicios de áreas tales como; textil, mecánica de vehículos, agropecuario, entre otros, por sus características, no se lograron brindar bajo otras metodologías.

Además, se encuentra con la realidad social donde algunas personas no cuentan con equipo tecnológico para recibir los servicios, existe un limitado acceso a internet y un desconocimiento en el uso de herramientas tecnológicas, lo que en muchos casos limitó que se continuaran brindando servicios por medios alternativos.

A pesar de dichas situaciones, se logra 62,5% de metas con un cumplimiento medio dentro de las cuales destacan; las personas egresadas tanto de inglés como la población en desventaja social, esto por la dificultad que existe de asumir los atrasos en las fechas para la finalización de programas en el año, la población en desventaja social que recibe SCFP quienes tienen grandes restricciones para continuar recibiendo los servicios bajo otras modalidades y los indicadores relacionados a PYME, los cuales se ven condicionados por la situación económica que enfrenta el país, donde muchas debieron cerrar sus operaciones y otras enfocar todo su esfuerzo a mantener a flote su negocio dejando de lado la capacitación.

Para el año 2021 se espera continuar con la reapertura de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP) en modalidad presencial de manera gradual y paulatina, en cumplimiento con las directrices emitidas por el Ministerio de Salud y el Gobierno de la República y así poder cumplir de una mejor manera con los compromisos adquiridos.