



Unidad de Planificación y Evaluación
Proceso de Evaluación y Estadísticas

EVALUACIÓN AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) AÑO 2021

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*

Contenido

I. Presentación.....	3
II. Objetivos y opción metodológica de la Evaluación.....	4
III. Gestión Financiera.....	6
IV. Gestión Programática.....	10
4.1. Nivel de avance de las metas de producción y de los indicadores de desempeño asociados a cada producto.....	11
4.2. Metas vinculadas a los programas y/ proyectos del Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública 2019-2022 (PNDIP).	14
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.	17
3. Cantidad de personas beneficiarias del SBD, que aprobaron algún Servicio de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), a nivel nacional.....	20
4. Cantidad de beneficiarios del SBD que recibieron acompañamiento empresarial por medio del desarrollo de proyectos productivos, a nivel nacional.	22
5. Porcentaje de personas egresadas del INA y registradas en la plataforma informática única, que están en proceso de intermediación de empleo.	25
6. Bajo desarrollo de capital humano IPM	27
7. Porcentaje de deserción en los programas.	28
8. Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.....	29
9. Indicador de economía	30
10. Indicador de eficiencia.....	31
V. Conclusiones.....	32
VI. Firmas.....	33

I. Presentación

La misión del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) es 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.

El INA como institución gubernamental debe cumplir lo dispuesto en el Artículo 55 de la Ley No. 8131, “Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos”, según los cuales las entidades y los órganos indicados en los incisos a), b), c) y d) del artículo 1 de esta ley, presentarán los informes periódicos y finales de evaluación física y financiera de la ejecución de los presupuestos, así como los informes de gestión, resultados y rendimiento de cuentas. Asimismo, al artículo 57 de esa misma ley, que impone la obligatoriedad de las entidades a suministrar la información económica, financiera y de ejecución física de los presupuestos.

El presente documento expone los principales resultados de la evaluación anual 2021 al Plan Operativo Institucional (POI), considerando las normas técnicas de la Contraloría General de la República y de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria según circular STAP-CIRCULAR-3148-2021.

La clasificación del cumplimiento se realiza considerando los rangos definidos regularmente por la STAP.

II. Objetivos y opción metodológica de la Evaluación

Para la presente evaluación anual 2021 se han establecido los siguientes objetivos:

General

Describir los resultados alcanzados por la institución durante el año 2021, en el cumplimiento de los objetivos, indicadores y metas establecidos en el POI 2021, con la finalidad de obtener insumos que permitan tomar decisiones oportunas en los aspectos de planificación y administración.

Específicos

- ✓ Establecer el nivel de cumplimiento de los diferentes indicadores y metas en el año 2021.
- ✓ Identificar los principales factores que han influido en el cumplimiento de las metas e indicadores, así como aquellos que las han obstaculizado, para efectos de establecer las medidas correctivas necesarias a aplicar.

Dentro de las principales fuentes de información utilizadas para la elaboración del presente documento se pueden mencionar las siguientes:

- Documento “Plan Operativo Institucional 2021”.
- Cada una de 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), con indicadores, metas y presupuesto asignados en el POI 2021.
- Bases de datos estadísticas derivadas del Sistema Estadístico y Monitoreo de Servicios (SEMS); Bases de Ejecución de los Servicios y reportes de Seguimiento al POIA.

Además, el Sistema Estadístico y Monitoreo de Servicios (SEMS) en su aplicación de “Evaluación a Planes” se utiliza para extraer las anotaciones realizadas por las personas de cada unidad, las cuales son insumos claves para esta evaluación, 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 de seguimiento.

Cabe destacar que la presentación de los datos se agrupa en 6 regiones de planificación – según regionalización de MIDEPLAN- para algunos indicadores (Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés a nivel nacional, Cantidad de personas que aprobaron algún servicio de capacitación y prueba de certificación de competencia laboral en el idioma inglés, a nivel nacional, Cantidad de personas beneficiarias del SBD, que aprobaron algún Servicio de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), a nivel nacional, entre otras) siendo su conformación la siguiente:

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, los cuales reflejan el cumplimiento 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. Gestión Financiera

3.1. Ejecución del Presupuesto 2021 a nivel institucional

Cuadro 1
Instituto Nacional de Aprendizaje
Comparativo del monto presupuestado y ejecutado según partida
Al 31 de diciembre de 2021
En millones de colones y porcentajes

Partida	Presupuesto Ordinario 2021	Presupuesto definitivo 2021	Presupuesto ejecutado 2021	Nivel de ejecución
TOTAL	125 486 677 224,00	128 055 245 768,00	102 653 140 863,49	80,2%
Recurso externo				
SUBTOTAL				
Remuneraciones	58 529 004 906,00	59 191 395 122,00	53 832 908 801,32	90,9%
Servicios	31 709 603 939,00	31 320 894 759,00	22 516 707 602,93	71,9%
Materiales	3 040 992 676,00	3 473 749 145,00	2 203 837 563,51	63,4%
Intereses				
Activos financieros				
Bienes duraderos	10 035 912 523,00	13 173 235 442,00	8 848 585 399,14	67,2%
Transferencias corrientes	14 546 932 881,00	14 283 221 382,00	8 716 152 551,59	61,0%
Transferencias de capital	6 534 948 945,00	6 534 948 945,00	6 534 948 945,00	100,0%
Amortización	-	-	-	-
Cuentas Especiales	1 089 281 354,00	77 800 973,00	0,00	-

Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje. Unidad de Recursos Financieros. Año 2021.

La ejecución financiera al cierre del periodo presupuestario 2021, tal como la muestra el cuadro anterior, abarca una ejecución general de 80,1% la cual se considera satisfactoria, en términos porcentuales en relación con los periodos anteriores.

Como consideraciones importantes, se tiene que la institución ha realizado encomiables esfuerzos por adaptar los diversos servicios que brinda, mediante la implementación de diversas estrategias institucionales, dando como resultado la adaptación de éstos, debido a los efectos de la pandemia. Destaca el monitoreo constante a la ejecución presupuestaria, directrices y aplicación de lineamientos estipulados en la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Publicas 9635, el desarrollo de importantes proyectos de Infraestructura y Equipamiento tales como: Centro de Formación Profesional de San Ramón, Unidad Regional Huetar Caribe y remodelación Centro Nacional Especializado de la Industria Gráfica y del Plástico (CEGRYPLAST)

En términos de cifras alcanzadas en cuanto a ejecución presupuestaria, se tiene que el informe de evaluación al Plan Operativo Institucional ejecución programática al I semestre 2021 consideró la ejecución presupuestaria que se mantenía en ese momento evidenciando que la puesta en marcha de la tercera etapa de reapertura mejoraría considerablemente la ejecución presupuestaria, sin embargo por las disposiciones de las autoridades de salud la reapertura no se logró llevar al nivel que se esperaba, lo que generó gran impacto en la ejecución presupuestaria ya que los servicios de capacitación se tuvieron que adaptar o transformar de presenciales a no presenciales por lo que la cantidad de servicios se disminuyeron, además los costos de estos se redujeron produciendo una disminución en el gasto. Por otra parte, la reducción de las giras y la limitación de actividades protocolarias por temas de aforo y distanciamiento no se ejecutaron produciendo una subejecución en subpartidas importantes, tales como: viáticos y pago de servicios públicos.

En relación con la partida de materiales y suministros, resulta importante considerar que como parte de las disposiciones de aforo y no presencialidad se tuvieron que realizar ajustes en los servicios de capacitación y en las actividades administrativas para cumplir con las directrices de orden sanitario emitidas por las autoridades de salud contra el COVID-19, estos ajustes conllevaron a una disminución considerable en el consumo de materiales utilizados en actividades docentes así como el consumo de materiales de uso administrativo.

Con respecto a la ejecución de la partida de bienes duraderos, se ve afectada por temas cartelarios y/o de contratación administrativa. Ya que existieron ordenes de compra de equipos de cómputo que se trasladaron para el siguiente año, debido a atrasos en la entrega por parte del proveedor y otros quedaron pendientes de ejecutarse. Sin embargo, esta partida alcanzó una ejecución superior a la obtenida en los últimos periodos

Por otra parte, al ejecutarse la mayoría de los servicios de capacitación y formación profesional por medio de modalidad virtual o por medios alternativos la asignación del monto de becas fue menor, dado que los rubros de hospedaje y alimentación son los más significativo y en la mayoría de los casos no fue necesario hacer uso de ellos.

En el caso de las transferencias corrientes el aspecto que tuvo mayor injerencia fue la subpartida de becas a terceros, la cual por temas de no presencialidad y limitaciones de

aforo en cursos presenciales no se lograron ejecutar. Así mismo, el dinero que se tenía previsto para pagos de servicios de internet en algunos casos no se pudieron entregar por falta de conectividad en los lugares de residencia.

Otro aspecto es el presupuesto para indemnizaciones el cual debe mantenerse reservado para cualquier eventualidad, pero no se presentaron casos para su utilización. Además, las transferencias corrientes a órganos desconcentrados: por un tema de regla fiscal no se logró realizar.

Por otra parte se entiende que en términos operativos y de coherencia es claro que la regla fiscal debe aplicarse sobre bases claramente comparables es decir: gasto presupuestado para efectos de la formulación de un presupuesto; gasto ejecutado para la verificación posterior o para la estimación de proyecciones de gasto sin embargo este ejercicio y la imposición de un monto a ejecutar limita la institución en la ejecución total del gasto corriente aun cuando se tiene un presupuesto aprobado por un monto mayor al que se permite ejecutar.

3.2. 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 2021
En porcentajes

Nombre de la Partida	Nivel de ejecución al 30/06/2021 <i>/1</i>	Nivel de ejecución al 31/12/2021 <i>/1</i>	Factores al 31/12/2021	Acciones correctivas	Plazo de implementación	Responsable
Remuneraciones	27 043,5	53 832,9		1.Estrategia de ejecución presupuestaria liderada por la Gerencia General. 2.Seguimiento Mensual a la Ejecución presupuestaria y la aplicación de la Regla Fiscal 3. Seguimiento a subpartidas de mayor impacto en el presupuesto 4. Equipos de trabajo para el seguimiento	2022	Gerencia General, SubGerencia Técnica SubGerencia administrativa y Gestiones
Servicios	10 389,5	22 516,7	1 ,2,6,11			
Materiales	888,7	2 203,8	1 ,2,6,11			
Bienes Duraderos	3 376,3	8 848,6	1,8			
Transferencias Corrientes	3 610,0	8 716,1	1 ,2,6,11			
Transferencias de Capital	6 534,9	6 534,9				

Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje. Unidad de Recursos Financieros. Año 2021.

La institución ha pasado por un momento decisivo enfrentando los efectos de la pandemia ocasionada por el COVID 19, afectando la forma en que hemos venido trabajando. Es indiscutible el gran reto que ha tenido la institución para adaptarse y ajustarse en un corto tiempo a una nueva forma de administrar, manteniendo el equilibrio en la prestación de servicios y una limitación en la presencialidad.

Esto conlleva una serie de cambios que generan una disminución en el gasto impactando la ejecución presupuestaria, controlando las giras que realizaba la institución, la compra de materiales para uso docente se disminuyó por temas de virtualidad, de igual forma la compra de materiales de uso administrativo se redujo considerablemente por temas de teletrabajo. Además, debido a que muchos de los servicios de capacitación se desarrollaron en forma virtual, disminuyó la cantidad de solicitudes de ayudas económicas

Cuadro 3
Instituto Nacional de Aprendizaje
Detalle de Transferencias realizadas a otras instituciones
Al 31 de diciembre de 2021
en millones de colones y porcentajes

Entidad	Monto Presupuestado	Monto Transferido	% Ejecución
Ministerio de Hacienda	6 534 948 945,00	6 534 948 945,00	100,0%
Comisión Nacional de Emergencia	1 036 107 024,41	1 036 107 024,41	100,0%
TOTAL	7 571 055 969,41	7 571 055 969,41	

La ejecución final en las transferencias que debe realizar la institución se realizó en forma satisfactoria, ya que estas se presupuestan para gastos que están previamente definidos, por lo que la ejecución se realiza por el monto total de lo previsto.

IV. Gestión Programática

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 2021 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 2021 son 8 indicadores de gestión, 1 de eficiencia y 1 de economía.

4.1. Nivel de avance de las metas de producción y de los indicadores de desempeño asociados a cada producto

En el siguiente cuadro se muestra en detalle el nivel de avance de los indicadores de desempeño al primer semestre:

Cuadro 1

Costa Rica: INA. Servicios de Capacitación y Formación Profesional. Avance de los indicadores de desempeño asociados al producto. Al 31 de diciembre 2021.

Nombre del indicador	Meta		Porcentaje alcanzado		Recursos		
	Programada	Alcanzada	al 31/12/2020	al 30/06/2020	Programados	Ejecutados	% Ejecución
1. Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés a nivel nacional.	4 500	1 651	36,7%	12,1%	6 453	2 395	37,1
Región Central.	3 016	902	29,9%	12,5%	4 133	1 202	29,1
Región Chorotega.	587	204	34,8%	5,8%	1 031	358	34,8
Región Pacífico Central.	196	176	89,8%	20,4%	430	386	89,8
Región Brunca.	310	98	31,6%	2,6%	377	119	31,6
Región Huetar Caribe.	278	57	20,5%	2,5%	346	71	20,5
Región Huetar Norte.	113	214	189,4%	68,1%	136	258	189,4
2. Cantidad de personas que aprobaron algún servicio de capacitación y prueba de certificación de competencia laboral en el idioma inglés, a nivel nacional.	4 575	3935	86,0%	44,8%	1 033	895	86,7
Región Central.	2 475	1762	71,2%	43,4%	600	462	77,0
Región Chorotega.	487	868	178,2%	83,0%	102	181	178,2
Región Pacífico Central.	387	414	107,0%	42,4%	84	89	107,0
Región Brunca.	348	91	26,1%	14,4%	94	25	26,1
Región Huetar Caribe.	314	161	51,3%	22,0%	61	32	51,3
Región Huetar Norte.	564	652	115,6%	52,5%	92	107	115,6

Continúa...

Continuación cuadro 1...

Nombre del indicador	Meta		Porcentaje alcanzado		Recursos		
	Programada	Alcanzada	al 31/12/2020	al 30/06/2020	Programados	Ejecutados	% Ejecución
3. Cantidad de personas beneficiarias del SBD, que aprobaron algún Servicio de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), a nivel nacional	9 850	8160	82,8%	29,8%	9 215	10 118	109,8
Región Central.	4 573	4062	88,8%	31,6%	5 285	5 966	112,9
Región Chorotega.	2 365	1114	47,1%	18,7%	948	1 022	107,8
Región Pacífico Central.	733	1286	175,4%	45,4%	783	885	113,0
Región Brunca.	647	689	106,5%	42,7%	742	775	104,5
Región Huetar Caribe.	187	217	116,0%	32,1%	635	705	111,0
Región Huetar Norte.	1 345	1341	99,7%	35,0%	822	766	93,2
4. Cantidad de beneficiarios del SBD que recibieron acompañamiento empresarial por medio del desarrollo de proyectos productivos, a nivel nacional.	1450	1176	81,1%	28,3%	198	1 682,7	849,9
5. Porcentaje de personas egresadas del INA y registradas en la plataforma informática única, que están en proceso de intermediación de empleo.	40,0%	55,2%	138,0%	23,0%	245	59,0	24,1
6. Bajo desarrollo de capital humano IPM							
Región Central.	10 438	6043	57,9%	24,0%	12 511	4 955,2	39,6
Región Chorotega.	3 350	1862	55,6%	24,1%	5 211	1 736,2	33,3
Región Pacífico Central.	1 474	1465	99,4%	43,9%	1 571	860,2	54,8
Región Brunca.	2 060	1219	59,2%	23,9%	2 142	836,0	39,0
Región Huetar Caribe.	1 884	1876	99,6%	32,6%	2 176	1 144,0	52,6
Región Huetar Norte.	3 418	1544	45,2%	15,7%	2 562	1 224,1	47,8
7. Porcentaje de deserción en los programas.	8,0%	9,3%	86,0	No aplica	0,37	0,37	100,0
8. Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.	12 285	5897	48,0%	18,4%	23 973,0	12 749,1	53,2

Fuente: UPE, bases de datos estadísticas, diciembre 2021.

4.2. Metas vinculadas a los programas y/ proyectos del Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública 2019-2022 (PNDIP).

A continuación, se muestra el detalle de la ejecución de los indicadores según región, vinculados al Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública 2019-2022 (PNDIP):

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

El incrementar las competencias multilingüísticas a nivel nacional es uno de los objetivos estratégicos del INA, esto con la finalidad de mejorar la movilidad social de las personas participantes de los programas que brinda, los cuales contribuyen a la productividad y competitividad nacional. Para el año 2021 la meta es de egresar a 4500 personas en el idioma inglés, no obstante, solo se logró hacer a 1651 personas, generando un cumplimiento bajo con 36,7%.

Indicador	1.1 Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés a nivel nacional.	Resultado	1651
Meta	4500	% Cumplimiento	36,7

Tal como se mencionó en el primer semestre, la ejecución de programas de inglés para el cumplimiento de lo establecido en la Estrategia Nacional Alianza para el Bilingüismo (ABI) y el Plan Nacional de Desarrollo e inversión pública no ha sido una tarea fácil para el INA, esto debido a que se han dado diversas situaciones que han afectado drásticamente las acciones planificadas para el alcance de la meta prevista. Tal es el caso de la pandemia COVID-19 que, a pesar de ser un evento que se originó durante el año 2020 aún continúa desestabilizando las programaciones realizadas, ya que los aforos aún no llegan al 100% y aunque se han realizado enormes esfuerzos para ejecutar los servicios por medios alternativos, estos no han dado los resultados esperados, debido en gran medida a que algunas personas no se sienten cómodas con esta metodología y les dificulta el poder aprobar o matricular el servicio.

Por otra parte, la entrada en vigencia del modelo curricular requiere de una asimilación institucional en cuanto a la programación de servicios, por ende, se debió destinar en los

cronogramas del personal docente una cantidad considerable de horas para que desarrollaran sus procesos de socialización, los cuales consisten en dar a conocer la nueva metodología de los nuevos programas de habilitación y manejo de TICS, limitando el poder ejecutar servicios. Además, el cambio en el cupo de los servicios provoca que la cantidad de personas egresadas sea menor y que la deserción y reprobación jueguen un papel sobresaliente ya que estos pueden generar la imposibilidad de continuar con los servicios.

Los contratos con entes de derecho público y privado también se han visto afectados por esta situación, ya que los carteles licitatorios que se tenían previstos debieron ser modificados para que consideraran los aspectos requerimientos, tanto por el tema COVID 19 como por el nuevo modelo curricular, lo cual generó un atraso en el inicio de estos procesos. Aunado a lo anterior, estos procesos regularmente se ven afectados por situaciones tales como: recursos de revocatoria, apelaciones, tramites que se deben declarar desiertos o infructuosos, entre otros.

Además, el porcentaje de deserción es de 17,9 mientras que el de reprobación es de 13,9 los cuales son muy altos para servicios con poca cantidad de personas atendidas.

Los resultados según región se muestran a continuación. Las unidades regionales con resultados más favorables en términos porcentuales indican que se ha mantenido un contacto directo con el equipo docente (que en su mayoría ya finalizó el proceso de socialización) y el equipo de bienestar estudiantil, para implementar estrategias que eviten la deserción y se facilite la permanencia de las personas participantes.

Región	Meta	Resultado	% Cumplimiento
Central	3 016	902	29,9
Chorotega	587	204	34,8
Pacífico Central	196	176	89,8
Brunca	310	98	31,6
Huetar Caribe	278	57	20,5
Huetar Norte	113	214	189,4

Para el primer semestre se estableció como principal medida correctiva dar seguimiento a los diferentes contratos por demanda de los servicios de inglés (con entes de derecho público y privado), verificando que cumplan con los plazos establecidos. Dicha acción se ha llevado a cabo, sin embargo, existen aspectos tales como la presentación de recursos de apelación y la declaración infructuosa de las contrataciones las cuales no permiten la contratación de servicios, limitando así el cumplimiento de la meta.

Las acciones correctivas planteadas para el cumplimiento de este indicador son las siguientes, de las cuales las personas responsables con las personas directoras Regionales y personal encargado de centros de formación.

- ✓ Definir estrategias para que el personal docente de inglés finalice el proceso de socialización e inicie inmediatamente con la ejecución de servicios.
- ✓ Unificar grupos, realizar reuniones con el núcleo sector comercio y servicio para presentar informe de situación y proponer mejoras en el proceso, donde se tomaron acuerdos para mejorar esta actividad.
- ✓ Realizar gestiones de coordinación en cuanto a conformación de grupos, asignaciones de cuentas office 365 y verificación de condiciones (equipo de cómputo e internet) a fin de que una vez finalizados los procesos de socialización del personal docente se inicie con la ejecución de SCFP de inglés por habilitación.
- ✓ Coordinar con las distintas municipalidades, asociaciones de desarrollo, organizaciones y demás socios estratégicos del INA para ejecutar los Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP) de inglés por medios alternativos y brindar atención a la población. Además, gestionar contratos de inglés que permitan llegar a un mayor porcentaje de la población mediante (SCFP) de manera virtual.
- ✓ Dar seguimiento a la iniciativa de contratación por demanda (con entes de derecho público y privado), así como, a la ejecución del programa de habilitación CSID-15000 inglés básico para conocer el detalle del a generación de egresados y conocer las causas de la baja promoción.

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

Este indicador está ligado de igual manera que el anterior al objetivo estratégico mencionado anteriormente, relacionado al incremento de competencias multilingüísticas, en este caso se consideran las personas que aprobaron algún servicio de capacitación y prueba de certificación de competencia laboral en el idioma inglés, a nivel nacional.

Para el año 2021 se tenía previsto atender 4575 personas con estos servicios, sin embargo, se atendieron 3935 personas para un 86% de cumplimiento de la meta, considerado según los parámetros como medio.

Indicador	2.1 Cantidad de personas que aprobaron algún servicio de capacitación y prueba de certificación de competencia laboral en el idioma inglés, a nivel nacional.	Resultado	3935
Meta	4575	% Cumplimiento	86,0

Los módulos y las pruebas de certificación en el idioma inglés son servicios muy demandados por el sector turístico nacional, sin embargo, existe una limitación en el tema de manejo del idioma y en las habilidades para la aprobación de dichos servicios.

Con la entrada en vigencia del nuevo modelo curricular se ha encontrado con un porcentaje muy alto en el tema de reprobación en las pruebas de certificación (21,9%) lo cual limita el cumplimiento de la meta propuesta, ya que se deben realizar todas las acciones previas para que las personas matriculen el servicio dentro de las cuales se encuentra las entrevistas, las cuales requieren de tiempo por parte del personal docente, no obstante, al reprobar la prueba todo este esfuerzo no queda visibilizado en las estadísticas.

A nivel regional, las unidades regionales Chorotega, Pacifico Central y Huetar Norte logran cumplir la meta, aduciendo a aspectos tales como: La ejecución de módulos por medio de la virtualización permitió atender a una mayor cantidad de personas participantes. Adicionalmente, contribuye a este indicador la contabilización de los módulos de inglés

técnico incluidos en programas de turismo como bartender y saloner profesional, guías de turismo, electricidad, refrigeración, páginas web y camarera de hotel. Además, el contar con contratos de ente de derecho privado para la ejecución de módulos permitió capacitar a más personas de la región.

Región	Meta	Resultado	% Cumplimiento
Central	2475	1762	71,2
Chorotega	487	868	178,2
Pacífico Central	387	414	107,0
Brunca	348	91	26,1
Huetar Caribe	314	161	51,3
Huetar Norte	564	652	115,6

La Región Central establece como factores que incidieron en el cumplimiento de la meta, que las personas interesadas en los servicios no cuentan con el equipo de cómputo para realizar las evaluaciones por medio de herramientas tecnológicas. Además, la aplicación de pruebas de certificación considera una serie de etapas para determinar que la persona interesada cuente con los requerimientos para poder aplicar una prueba, sin embargo, no todas las personas califican. Este esfuerzo no queda visibilizado en las estadísticas. También, consideran que las pruebas son muy rigurosas.

Debido a las fechas de finalización de los programas de habilitación, el personal docente no dispone de tiempo para certificar en este periodo lo que afecta el cumplimiento. Se espera valorar que la programación y atención de certificación se realice para principio de año.

También, tal como se mencionó anteriormente los porcentajes de reprobación son altos (21,9 en certificación) por lo tanto, como medida se propone analizar y revisar por parte del núcleo la dinámica para aplicar las pruebas de certificación.

La unidad regional Brunca menciona que no se logró programar servicios bajo procesos de contratación con entes de derecho público y privado, ya que el proceso de contratación de módulos de inglés dio inicio el mes de junio con la publicación del concurso en SICOP y según ruta crítica, estaba para iniciar durante el mes de setiembre, sin embargo, el proceso

no concluyó en el periodo de análisis. Se espera dar seguimiento a la iniciativa de contratación por demanda.

A pesar de que se aplicó la reactivación en la ejecución de módulos mediante el uso de herramientas tecnológicas, producto de la situación provocada por la pandemia, no se tradujo en mayor cantidad de personas aprobadas de los módulos en idioma inglés. Los problemas derivados de la escasa e inestable conexión a internet, especialmente en algunas regiones del país, aunado a los problemas por no contar con dispositivos electrónicos con capacidad suficiente para que permitan el aprendizaje de un idioma a distancia y las dificultades de las personas interesadas para adoptar esta modalidad de aprendizaje o sus limitaciones para manejar los ambientes de la virtualidad, han influido en que pocas personas logren finalizar la capacitación.

Se tiene programado generar condiciones reales para el apoyo a las personas interesadas en capacitarse en el idioma inglés, tales como apoyo con dispositivos electrónicos que faciliten el proceso de enseñanza aprendizaje bajo la modalidad virtual o a distancia con uso de herramientas tecnológicas. Además, la revisión y modificación Artículo 25bis del Reglamento de Bienes e inventarios -Préstamo de equipo a personas estudiantes

La ejecución docente en este idioma se centra en la ejecución de programas de capacitación en el área de inglés de larga duración y la atención de los módulos de inglés transversales de otros SCFP. A partir de mayo del año 2021, se destinaron dos personas docentes para certificar mediante el plan remedial acordado entre la unidad de certificación y el núcleo comercio y servicios, sin embargo, no se lograron los resultados esperados.

Por otra parte, la Unidad Regional Huetar Caribe establece que el personal docente de inglés aún se encuentra en un proceso de socialización de 90 horas que consiste en dar a conocer la nueva metodología de los programas de habilitación y manejo de TICS, lo cual limita el poder habilitar programas durante el año.

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

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, es una de las prioridades institucionales para el INA.

Por lo que para el año 2021 se tenía como meta atender a 9850 personas beneficiarias del SBD, sin embargo, se logró un avance del 82,2%, con la atención de 8160 personas lo cual demuestra un cumplimiento medio.

Indicador	3.1 Cantidad de personas beneficiarias del SBD, que aprobaron algún Servicio de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), a nivel nacional	Resultado	8160
Meta	9850	% Cumplimiento	82,8

Tal como se mencionó en el I semestre 2021 la dinámica empresarial de las PYMEs a raíz del COVID-19 se ha tenido que enfocar a realizar diversos cambios para adaptarse a los lineamientos que el Gobierno de la Republica dicta, lo cual limita en algunos casos sus posibilidades para establecer tiempos concretos para capacitarse. Además, su prioridad es mantener su negocio operando.

Para el II Semestre 2021 a nivel institucional se implementaron estrategias que permitieron la atención oportuna a este sector, dentro de las cuales se pueden mencionar, la articulación más cercana con los Centros de Desarrollo Empresarial y con diversas instituciones como el MEIC, INDER, IMAS, MAG, entre otras.

Además, las unidades regionales dieron prioridad a la identificación de personas beneficiarias del SBD en todos los servicios y al llenado de los FR GR 01 Solicitud de Servicios de Capacitación, FR GR 188 Registro de Unidades Productivas y FR GR 204 Registro de Personas Emprendedoras, esto para lograr una vinculación eficiente y por ende lograr la visualización de estas atenciones en las estadísticas institucionales.

No obstante, no fue posible aumentar el porcentaje alcanzado esto debido a varios factores tales como la escasa conectividad a internet en algunas zonas del país, el desconocimiento en el uso de herramientas tecnológicas y la falta de interés de algunas personas en capacitarse pues tienen como prioridad mantener sus negocios en funcionamiento.

Se tiene previsto continuar realizando alianzas estratégicas con los diferentes sectores para identificar de mejor manera las necesidades de las PYMEs y poder brindarles los servicios con las condiciones requeridas.

Es importante mencionar, que cada persona beneficiaria del SBD en promedio matricula 1,3 servicios lo que permite que se atiendan de manera integral según sus necesidades, pero a nivel estadístico solo se contabiliza una vez, lo cual limita el cumplimiento de la meta.

Región	Meta	Resultado	% Cumplimiento
Central	4573	4062	88,8
Chorotega	2365	1114	47,1
Pacífico Central	733	1286	175,4
Brunca	647	698	106,5
Huetar Caribe	187	217	116,0
Huetar Norte	1345	1341	99,7

Las Unidades Regionales Pacifico Central, Brunca, Huetar Caribe y Huetar Norte cumplen satisfactoriamente con la meta e indican como factores de éxito el seguimiento que el Centro de Fomento Emprendedor brinda a las personas emprendedoras y Pyme de la región, además de los esfuerzos de articulación que se realizan en los distintos espacios donde se procura la atención de la población objetivo como son: la red de apoyo a Pyme, el Centro de Desarrollo Empresarial, gremios de los distintos sectores productivos, entre otros.

Además, a que los módulos o cursos de capacitación son uno de los productos curriculares más atinentes para la atención de las empresas y personas emprendedoras. También suma los esfuerzos de articulación que se realizan tanto a nivel interno de la unidad regional y sus centros ejecutores como con los distintos espacios donde se procura la atención de la población objetivo.

Por otra parte, el servicio de asistencia técnica es un servicio estrella de la institución de alta demanda en la coyuntura actual y que es de impacto positivo para los distintos sectores productivos. En cuanto a asistencias técnicas se pueden mencionar algunos factores favorables como:

La continuidad del transitorio de Asistencias técnicas mediante el cual se puede atender a más de una persona beneficiaria del SBD en una asistencia técnica, porque brinda una atención más oportuna y el uso de herramientas tecnológicas ha permitido que se ahorre tiempo en traslados y procesos administrativos, logrando una mayor eficiencia en el aprovechamiento del tiempo del personal docente destinado para este fin.

El apoyo de los núcleos tecnológicos para la atención de solicitudes de asistencias técnicas, además de que, también se ha designado tiempos del personal docente de la Unidad regional para la ejecución de este producto curricular.

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

El acompañamiento empresarial es de gran importancia, ya que es un servicio integral que permite a las personas beneficiarias del SBD tener un apoyo constante y personalizado para alcanzar un mejor rendimiento en su negocio. Para el año 2021 se esperaba atender 1450 de las cuales se logró atender 1176 para un 81,1 dando como resultado un cumplimiento medio.

Indicador	4. Cantidad de beneficiarios del SBD que recibieron acompañamiento empresarial por medio del desarrollo de proyectos productivos, a nivel nacional.	Resultado	1176
Meta	1 450	% Cumplimiento	81,1

El INA cuenta con centros de desarrollo empresarial que se encuentran ubicados en Heredia, Ciudad Quesada, Liberia, Limón, Cartago y San José.

No obstante, al momento de plantear la meta se consideró que se contaría con la totalidad de centros de desarrollo empresarial en funcionamiento, sin embargo, dado el proceso de contratación y puesta a punto se iniciaron los procesos de acompañamiento a partir de marzo 2021, dificultando el poder brindar a esta población una atención inmediata. Se esperaba contar con 8 centros y por medio del proceso de contratación se logró la adjudicación de 6 centros.

Cabe destacar, que el servicio de acompañamiento está asociado a un proceso que puede tardar semanas, incluso meses; por lo que requiere la inversión de un presupuesto importante que ha requerido ajustes en la planificación de los recursos asociados con el objetivo principal de atender la demanda que existe de manera oportuna, para el cierre de brechas específicas y necesidades planteadas por las empresas.

Existen proyectos y programas a nivel institucional, mediante los cuales se brinda atención a personas beneficiarias del SBD, dentro de los cuales se encuentran:

1. Programa Alivio.
2. Programa nacional de mujeres empresarias - mujer y negocios.
3. Centros de desarrollo empresarial.
4. Acompañamiento a personas empresarias.
5. Programa de transformación digital - dinámica empresarial.

Sin embargo, aún se cuenta con personas activas en los diferentes programas de acompañamiento que finalizan sus procesos en 2022.

Es importante indicar que, durante el año 2021, se atendieron Pyme con más de un programa de acompañamiento, pero no ha sido posible visibilizar estas atenciones debido a que para efectos de este indicador se contabilizan las PYME una única vez y no según la cantidad de atenciones, lo cual limitó el cumplimiento de la meta, ya que el INA busca brindarle a las PYME una atención integral que les permita robustecer su negocio.

Es decir, se brindaron alrededor de 1500 servicios de acompañamiento, sin embargo, si una empresa participó en varios programas como por ejemplo el programa Mujer y Negocios y posteriormente se atendió en un Centro de Desarrollo, solo se contabiliza una vez, como pyme atendida.

Esta medición hace que se refleje en menor medida el trabajo desarrollado, que ha implicado mayor uso de recursos institucionales.

Parte de la inversión de recursos sí se ve reflejada en lo invertido presupuestariamente, pero en las matrices de atención se enlista la pyme atendida solo una vez, aunque haya recibido más servicios.

Se espera continuar dando un seguimiento constante a las atenciones brindadas en los diferentes programas de acompañamiento con el fin de implementar acciones para el cumplimiento de la meta y se tiene previsto la apertura de 3 nuevos Centros de Desarrollo Empresarial en San Ramón, Pérez Zeledón y Puntarenas, con lo cual se espera atender mayor cantidad de personas beneficiarias del SBD.

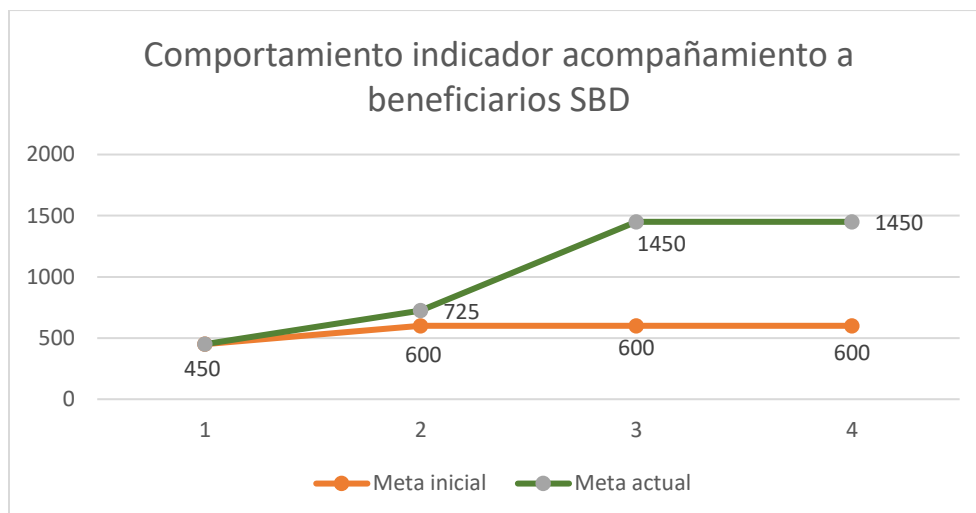
La meta del 2021 es más del doble respecto a la meta del 2020, por esto se han activado procesos de acompañamiento en mayor número en búsqueda de generación de impacto. Este ajuste se realizó en un año de pandemia y a pesar de eso se proyectó que la UFODE realizaría esfuerzos adicionales para atender un mayor número de pymes con un servicio que genera gran valor para sus empresas.

Un aspecto importante de señalar es que se aplicaron estrategias con el fin de que la atención virtual y los ajustes debido a las disposiciones sanitarias, no impidieran cumplir con los objetivos propuestos.

A manera de ilustración, se indica que este indicador en el 2017 contaba con una línea base de 40 pymes como meta para brindarles el servicio de acompañamiento. En el 2020 se realizó un ajuste hacia el alza, como muestra en la siguiente tabla:

Indicador 203	Año				Acumulado	Diferencia
	2019	2020	2021	2022		
Meta inicial	450	600	600	600	2250	**
Meta actual	450	725	1450	1450	4075	182.92% de aumento

Fuente: UFODE. 2021



Fuente: UFODE. 2021

Los datos reflejan como la meta casi se duplica en el acumulado, pero en los años 2021 y 2022 el aumento es de un 242% es decir, se aumenta más del doble la meta.

La ejecución de estos programas ha requerido una suma importante de recursos siempre asociados al 15% que la institución dirige a la Ley del SBD. Estos recursos y el servicio de acompañamiento tienen como objetivo contar con efectos específicos en las pymes participantes asociados a temas de:

- Aumento en ventas
- Generación y retención de empleo
- Mejoramiento en su competitividad y productividad.

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

La plataforma ane.cr es un servicio que busca brindar a las personas registradas elementos para mejorar su búsqueda o mejoramiento de empleo.

Indicador	5. Porcentaje de personas egresadas del INA y registradas en la plataforma informática única, que están en proceso de intermediación de empleo.	Resultado	55,1%
Meta	40,0%	% Cumplimiento	138

Al 12 de noviembre 2021 en la plataforma ane.cr se habían registrado 5377 personas egresadas del INA, de las cuales a 2968 personas se les logró brindar servicios de intermediación de empleo, para un 55,2% de atención.

Para el primer semestre 2021 se identificó la necesidad de dar seguimiento por parte de las Unidades Regionales a las estrategias relacionadas a la definición y ejecución de un plan de trabajo para la atención y registro de la población egresada de los servicios de capacitación y formación y que se registran en procesos de intermediación.

Por lo que, para el segundo semestre 2021 la Gestión Regional en conjunto con la Unidad de Servicio al Usuario (USU) y el Proceso de Agencia Nacional de Empleo (ANE) giraron instrucciones mediante oficios y realizaron reuniones periódicas con las personas gestoras de empleo de las diferentes unidades regionales del INA, con el fin de redoblar esfuerzos para lograr el registro de la población egresada, así como el seguimiento respectivo para el logro de esta meta.

Dado lo anterior, se logró que las personas gestoras de empleo de las unidades regionales conocieran más a fondo el indicador y se comprometieran con el desarrollo y el registro de acciones para el cumplimiento del indicador, teniendo resultados satisfactorios.

A nivel de la plataforma se realizaron mejoras, dentro de las cuales se pueden mencionar que se desarrolló una interfaz con el Sistema Estadístico y de Monitoreo de Servicios (SEMS) para lograr identificar de mejor manera las personas egresadas del INA y así poderles brindar un mayor seguimiento. Además, se incluyó en la plataforma ane.cr la opción para que las personas gestoras de empleo puedan contar con la nueva funcionalidad de “persona egresada INA”, lo cual les permite filtrar la información correspondiente a este indicador y plantear estrategias para el cumplimiento oportuno de las acciones planteadas.

6. Bajo desarrollo de capital humano IPM

El INA tiene dentro de sus objetivos estratégicos 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.

Para el caso específico de este indicador, las metas se establecen por región, demostrando que las Unidades Regionales Pacífico Central y Huetar Caribe lograron un cumplimiento alto, lo cual atribuyen a que el Plan Anual de Servicios (PASER) del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero, tuviera un cambio significativo, al entrar en vigor el cambio de oferta de formación por cursos para los servicios de básico de embarco y actualización de básico de embarco (se eliminaron 74 programas) y se sustituyeron por cursos por competencias.

Mucha de la población que se atiende son personas en condición migrante y para la atención presencial, en subgrupos por aforo con las agrupaciones de los grupos del sector pesquero y se habilitó un laboratorio de informática para que los participantes realizaran la primera parte del proceso y no dejaran el mismo a medio camino.

En el siguiente cuadro se muestra el nivel de cumplimiento según región de planificación:

Región	Meta	Resultado	% Cumplimiento
Central	10 438	6043	57,9
Chorotega	3 350	1862	55,6
Pacífico Central	1 474	1465	99,4
Brunca	2 060	1219	59,2
Huetar Caribe	1 884	1876	99,6
Huetar Norte	3 418	1544	45,2

Los principales factores que influyeron en el bajo cumplimiento, de este indicador son muy similares a los expuestos al I semestre, dentro de los cuales se mencionó que debido a la continuidad de la pandemia COVID 19 la mayoría de los servicios se han programado de manera virtual o por medios alternativos, y lastimosamente las personas participantes no

están acostumbradas a estas modalidades o bien no cuentan con las herramientas tecnológicas para llevar los servicios bajo la modalidad virtual o por medios alternativos.

Además, en algunos casos no saben utilizar dichas herramientas y el acceso a internet en las zonas donde residen tienen grandes limitaciones de acceso a la conectividad a internet, siendo este un factor que limita restringe el poder brindarles servicios.

Por otra parte, se mantiene la restricción del Ministerio de Justicia y Paz para ejecutar capacitaciones en los diferentes centros de atención integral, esta situación afecta significativamente el cumplimiento de la meta debido a que históricamente la atención de esta población era clave para esta meta.

En algunos casos las personas referidas por el IMAS u otras instituciones no cuentan con los requisitos establecidos por el INA para ingresar a los servicios que han solicitado, lo cual dificulta poder ofrecerles servicios.

Como medida correctiva se espera coordinar con instituciones aliadas al INA para ejecutar los servicios requeridos en sitios donde se cumpla con los requisitos, protocolos y lineamientos del Ministerio de salud; así también, como de acceso adecuado a internet.

También, promocionar el uso de los laboratorios que existen en los diferentes centros de formación para la ejecución de los servicios en los casos en los cuales las personas no cuenten con el equipo solicitado.

7. Porcentaje de deserción en los programas.

Este indicador se refiere al estado cuando una persona participante abandona un servicio (programa, módulo o asistencia técnica) antes de la finalización de este. Es importante mencionar, que una persona participante puede generar tantas deserciones como servicios de los cuales deserte.

Este indicador tiene como meta anual un 8,0%, logrando durante el año un 9,3% lo que significa que se obtuvo un cumplimiento medio.

Indicador	7. Porcentaje de deserción en los programas.	Resultado	9,3%
Resultado	8,0%	% Cumplimiento	86,0

Como parte de los elementos que han incidido son la virtualización de los servicios, ya que en algunos casos las personas no cuentan con la cultura para recibir servicios en esta modalidad, además no cuentan con las herramientas tecnológicas necesarias.

Para lograr un mejor cumplimiento de lo plateado, se han formulado proyectos desde las oficinas de Bienestar Estudiantil los cuales buscan generar en la población estudiantil una cultura de pertenencia con la institución.

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

La atención a la población en desventaja tal como se mencionó anteriormente es de prioridad institucional, esto como medidas para la movilidad social y la disminución de la pobreza en el país. Para el año 2021 se logra un cumplimiento de un 48,0% del indicador.

Indicador	8. Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.	Resultado	5897
Resultado	12 285	% Cumplimiento	48,0

La mayoría de los aspectos que influyeron en el porcentaje alcanzado están ligados a lo expuesto anteriormente. En el indicador denominado Bajo desarrollo de capital humano IPM, donde se mencionan las limitantes por parte de esta población para acceder a cursos virtuales, por factores como poco o nulo acceso a internet, falta de dispositivos como computadora y dificultades para el uso de esta.

Al primer semestre se plantearon algunas acciones correctivas a realizar, no obstante, algunas de ellas no fue posible desarrollarlas debido a que la coordinación con el IMAS se dificultó por la falta de un convenio marco, que permitiera el traslado de información de personas en condición de vulnerabilidad.

Para el segundo semestre se plantean las mismas acciones del indicador de “Bajo desarrollo de capital humano IPM”, ya que es la misma población por atender. Dichas medidas son: coordinar con instituciones aliadas al INA para ejecutar los servicios requeridos en sitios donde se cumpla con los requisitos, protocolos y lineamientos del Ministerio de salud; así también, como de acceso adecuado a internet.

También, promocionar el uso de los laboratorios que existen en los diferentes centros de formación para la ejecución de los servicios en los casos en los cuales las personas no cuenten con el equipo solicitado.

9. Indicador de economía

La recaudación de fondos relativos a la cartera de patronos morosos permite ampliar el presupuesto con el que cuenta la institución, por lo que el cumplimiento de este indicador es de relevancia para la institución, la cual logro para el año 2021 recaudar un 69,6% para un alto cumplimiento de lo establecido.

Economía	Implementar mecanismos ágiles, para elevar el porcentaje de recuperación de la cartera de patronos morosos, estableciendo parámetros y metas en forma A para cada año.	Resultado	69,6%
Meta	69,0%	% Cumplimiento	100,8%

El Proceso de Inspección y Cobros al 31 de diciembre del 2021 logró una recaudación monetaria equivalente a ¢1.149.497.126.86 del total real a cobrar que fue por la suma de ¢1.652.085.475.53, correspondiente a la cartera de cobro gestionada durante el periodo 2021; se logra cumplir con la meta del 100,8% de la meta que se tenía para ese periodo, dado los siguientes factores de éxito:

- ✓ Compromiso del personal en darle seguimiento a los patronos que entraron en mora con la Institución, llevando control de las propuestas de pago y brindándoles información actualizada de su deuda, con un servicio al cliente bien exacerbado.

- ✓ Flexibilización de los arreglos de pago, permitiéndoles a los patronos, dentro de la normativa establecida, cancelar sus deudas en tractos.
- ✓ La reactivación de las giras por parte del personal inspector, lo cual permitió un trato más personalizado con el patrono y la localización de patronos que no se habían podido localizar por otros medios, llegando así a informarlos con el fin de que se pusieran al día con la Institución.
- ✓ La respuesta positiva de los patronos ante la gestión de cobro del INA.

10. Indicador de eficiencia

El brindar ayudas económicas a la población estudiantil representa para la institución una acción que de cierta manera garantice la permanencia del estudiantado de bajos recursos económicos en las aulas, buscando con ello minimizar la deserción.

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	524 827
Meta	422 187	% Cumplimiento	124,3%

Para el año evaluado hay una sobreejecución de la meta, ya que aún se continúan brindando las ayudas económicas a las personas que están matriculadas en los programas indistintamente la modalidad (Virtual o Presencial) y en algunos casos dichos programas se han visto extendidos debido a los diversos atrasos provocados por aspectos relacionados a la pandemia de COVID 19. Por otra parte, es necesario recordar que ese monto no es necesariamente lo que recibe una persona, es un promedio dada la cantidad de beneficios y montos que se brindan.

V. Conclusiones

El INA a pesar de todos los cambios generados por la pandemia COVID 19 a nivel social, político y económico, ha implementado diversas acciones para continuar brindando servicios de capacitación y formación profesional a la ciudadanía, tal es el caso de la virtualización de sus servicios en un tiempo record, la elaboración e implementación del reglamento para el préstamo de equipos tecnológicos, el transitorio para la atención de las PYMEs, entre otros.

No obstante, el cumplimiento de indicadores para este periodo cuenta con deficiencias muy marcadas, las cuales se vienen repitiendo durante todo el año y obedecen a factores que están fuera del manejo institucional.

En el caso de los indicadores relacionados con el idioma inglés, para la entrada en vigencia del modelo curricular, se requería contar con apoyo docente, sin embargo, este recurso es limitado, aunado a que el personal docente que ejecutará la nueva oferta de inglés debía pasar por procesos de socialización, la contratación de entes públicos y privados la cual se ha afectado por los procesos de revocatoria o infructuosos, así como el cambio en los contratos para que cumplan con los requisitos de las disposiciones del Ministerio de Salud y con los nuevos lineamientos del modelo curricular. Además, los porcentajes de deserción y reprobación.

En cuanto a las personas beneficiarias del SBD estas aún se encuentran en procesos de recuperación económica, por lo tanto, su disposición para matricularse en los servicios que brinda la institución es muy baja, además, en promedio se matriculan en 1,3 servicios lo cual dificulta el poder atender cantidad, a que nos enfocamos en calidad.

Con respecto a la población en desventaja social, la virtualización de servicios continúa siendo una limitante para que reciban servicios, esto debido a la falta de conectividad a internet de calidad en algunas zonas y al desconocimiento en el manejo de herramientas tecnológicas y de plataformas virtuales.

VI. 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: _____