



Unidad de Planificación y Evaluación  
Proceso de Evaluación y Estadísticas

# EVALUACIÓN AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) AÑO 2022

*Elaborado por:*

*María José Artavia Villalobos  
Proceso de Evaluación y Estadísticas  
Unidad de Planificación y Evaluación*

*Colaboración de:*

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

*Revisado por:*

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

## Contenido

I.	Presentación .....	1
II.	Objetivos y Opción Metodológica de la Evaluación .....	2
III.	Gestión Financiera .....	4
IV.	Gestión Programática.....	7
4.1.	Nivel de avance de las metas de producción y de los indicadores de desempeño asociados a cada producto. ....	8
4.2.	Metas vinculadas a los programas y/ proyectos del Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública 2019-2022 (PNDIP).....	13
1.	Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés a nivel nacional.....	13
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. ....	23
4.	Cantidad de beneficiarios del SBD que recibieron acompañamiento empresarial por medio del desarrollo de proyectos productivos, a nivel nacional. ....	31
5.	Porcentaje de personas egresadas del INA y registradas en la plataforma informática única, que están en proceso de intermediación de empleo. ....	32
6.	Bajo desarrollo de capital humano IPM.....	33
7.	Porcentaje de deserción en los programas.....	36
8.	Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.....	38
9.	Indicador de Economía: Recaudación. ....	39
10.	Indicador de Eficiencia: Ayudas Económicas. ....	40
V.	Conclusiones .....	41
VI.	Firmas.....	42
	Anexo 1.....	43

## I. Presentación

Se muestran en este informe los principales avances de la evaluación anual 2022 al Plan Operativo Institucional (POI), considera la programación de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional que el Instituto Nacional de Aprendizaje ofrece a la sociedad costarricense; de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública del Bicentenario (PNDIP) 2019-2022; modificado y las líneas planteadas en el Plan Estratégico Institucional 2019-2025, ajustado en razón de la emergencia nacional por la pandemia de COVID-19.

Responde a las Normas Técnicas de la Contraloría General de la República y de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria según circular STAP-CIRCULAR-0764-2022, dando cumplimiento al 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.

Este documento es un consolidado de la información presentada por las unidades responsables del desarrollo de las metas y tiene como fuente fundamental el Sistema Estadístico y Monitoreo de Servicios (SEMS) aplicación Evaluación de Planes; así como la documentación referida por las unidades para los casos específicos.

El informe consta de dos partes, la gestión presupuestaria que es un resumen de la aplicación del Presupuesto Institucional y la segunda, el detalle de la gestión programática, es decir el avance de los diez indicadores en relación con la meta planteada y su cumplimiento.

## II. Objetivos y Opción Metodológica de la Evaluación

Los objetivos planteados para este informe son:

### General

Describir los resultados alcanzados por la institución durante el primer semestre 2022, en el cumplimiento de los objetivos, indicadores y metas establecidos en el POI 2022, 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 primer semestre 2022.
- ✓ 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 2022".
- 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 2022.
- 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.
- Reportes derivados del Sistema Información Ayudas Económicas (SIAE) y del Sistema de Información Financiera (SIF).

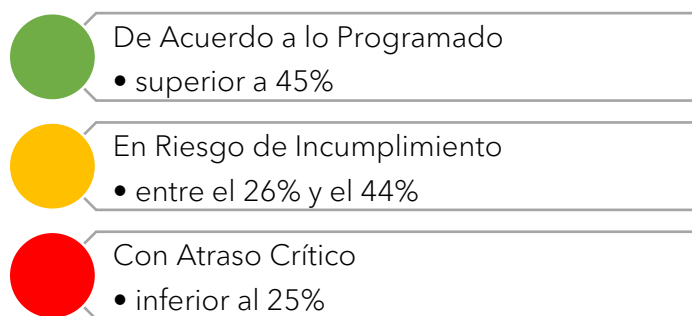
Los insumos primarios de este informe se descargan del Sistema Estadístico y Monitoreo de Servicios (SEMS) aplicación de "Evaluación a Planes" donde cada persona responsable definida por la jefatura ingresa las justificaciones de cada indicador, y dicha

jefatura emite una aprobación de la información registrada, dándose como válida y correcta, la información es revisada en reuniones virtuales entre una persona del equipo de evaluación de la Unidad de Planificación y Evaluación, con las partes responsables del registro de información, las cuales permiten ampliar la información registrada y verificar evidencias de seguimiento.

Los datos para cuatro indicadores son presentados en 6 regiones de planificación - según regionalización de MIDEPLAN- tal es el caso de personas egresadas de programas en el idioma inglés, personas que aprobaron algún servicio de capacitación en el idioma inglés, personas beneficiarias del SBD, e IPM; donde implica la siguiente clasificación de las **unidades operativas (regionales INA)** que ejecutan los servicios de capacitación y formación:

1. Central (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 parámetros tradicionales del Ministerio de Hacienda, los cuales son para los informes semestrales:



### III. Gestión Financiera

#### 3.1. Ejecución del Presupuesto 2022 a nivel institucional

El resumen de la ejecución presupuestaria se extrae del documento Informe de Ejecución Presupuestaria de Ingresos y Egresos, II Trimestre 2022 elaborado por el Proceso de Presupuesto de la Unidad de Recursos Financieros. (Anexo 1)

Dicho informe revela que la ejecución financiera del periodo presupuestario al 30 de junio 2022, es de un 43,2% la cual se considera satisfactoria. Se han ejecutado 54.765.761.533 colones de un presupuesto total de 126.835.584.829 colones. Este es el gasto real acumulado al cierre de junio 2022 corresponde a un monto sin considerar compromisos y órdenes de compra sin cancelar.

#### Cuadro 1

Costa Rica: INA. Ejecución acumulada por partida presupuestaria.

Al 30 de junio de 2022

(Montos en millones de colones y porcentajes)

Partida	Total Presupuesto	Monto Ejecutado	% de Ejecución
<b><u>TOTAL</u></b>	<b><u>126.836</u></b>	<b><u>54.766</u></b>	<b><u>43,2%</u></b>
Remuneraciones	58.075	28.048	48,3%
Servicios	33.521	11.453	34,2%
Materiales y Suministros	4.365	1.466	33,6%
Bienes Duraderos	9.310	687	7,4%
Transferencias Corrientes	13.954	5.502	39,4%
Transferencias de Capital	7.610	7.610	100,0%

Fuente: INA, Proceso de Presupuesto, Bases de datos Sistema de Información Financiera (SIF) al 30/6/2022

Por programa se muestra en el cuadro 2, los siguiente:

#### Programa 1. Servicios Capacitación y Formación Profesional.

Este programa es el responsable de la labor sustantiva del Instituto Nacional de Aprendizaje, por lo cual se previeron recursos por un monto de ¢90.387.908.508,00, lo que equivale a un 71% del presupuesto total, de los cuales se han ejecutado al 30 de junio del año 2022, un 39,9% por un monto de ¢35.067.434.450,73.

## Programa 2. Apoyo Administrativo.

El Programa 2-Apoyo Administrativo es muy importante para el desarrollo de las actividades del Instituto, comprende la toma de decisiones y la Administración General de la institución a través de la planificación, dirección seguimiento y evaluación de labores institucionales, además este programa procura el manejo eficiente de los recursos en apego estricto a las directrices propuestas por las autoridades superiores, y diferentes leyes que regulan la administración de recursos públicos.

Para este programa este se previeron recursos por un monto de ₡36.447.676.321,00 de los cuales se han ejecutado al 30 de junio del año 2022, ₡19.698.327.082,60 este monto corresponde al gasto real; los que representa una ejecución del 53,7%.

### Cuadro 2

Costa Rica: INA. Gestión Financiera por Programa Presupuestario.

Al 30 de junio de 2022

(Montos en millones de colones y porcentajes)

Programa Presupuestario	Presupuesto Modificado <sup>1/</sup>	Presupuesto Ejecutado <sup>2/</sup>	% de Ejecución	Participación Relativa %
Programa 1 SCFP	90.178,54	35.067,43	38,9%	27,6%
Programa 2 Apoyo	36.657,04	19.698,33	53,7%	15,5%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>126.835,58</b>	<b>54.765,76</b>	<b>43,2%</b>	<b>43,2%</b>

<sup>1/</sup> Corresponde al Presupuesto Ordinario más documentos presupuestarios

<sup>2/</sup> Presupuesto Ejecutado o Girado (no contempla compromisos)

**Fuente:** INA, Proceso de Presupuesto, Bases de datos Sistema de Información Financiera (SIF) al 30/6/2022

Por partida presupuestaria se resume:

### Servicios.

En los periodos 2020 y 2021 la ejecución de esta subpartida se vio afectada principalmente por temas de COVID, sin embargo, este periodo 2022 tiene un incremento significativo en la ejecución real al cierre de junio 2022, esto por cuanto la institución ha retomado la presencialidad en los servicios de capacitación, los que conlleva servicios que requieren para la atención de las personas estudiantes, docentes y personal de apoyo. Para el mes de junio del 2022, esta partida presenta una ejecución de un 34,2% del monto presupuestado, lo cual equivale a ₡11,453,218,694.48, además esta partida incluye un monto de ₡ 12,078,839,692.63 que corresponden a compromisos pendientes de pago, los cuales se esperan ejecutar en el próximo semestre.

## **Materiales y Suministros**

Esta presenta una ejecución real, sin considerar compromisos y órdenes de compra sin pagar, equivalente a un 33.5% de ejecución en el presupuesto total de esta partida, con una ejecución acumulada total de ₡1,465,556,364.08 y mantiene un monto de ₡ 602,970,527.53. por concepto de compromisos pendientes de pago.

## **Bienes Duraderos.**

La ejecución de la partida de bienes duraderos para el cierre del mes de junio no es del todo satisfactoria, sin embargo, es importante aclarar que la Institución está trabajando en una estrategia, que está próxima a ser implementada, lo cual impactará positivamente en la ejecución final de esta partida.

## **Transferencias Corrientes.**

La ejecución de esta partida alcanzó al 30 de junio ₡ 5,501,553,827.96, del total presupuestado de ₡ 13,953,927,264.00, mostrando una ejecución del 39,4%. Es importante revisar la integración de la ejecución de las subpartidas que forman parte de la partida de transferencias corrientes, ya que se reflejan subpartidas con un buen nivel de ejecución, las cuales responden principalmente a cumplimientos de Ley, sin embargo, se debe monitorear la ejecución de la subpartida de becas a terceras personas, la cual mantiene un nivel de ejecución real de 34%. Importante rescatar que históricamente la subpartida de becas a terceras personas a cerrado con un nivel de ejecución muy satisfactorio.

Según estos datos, se concluye que se deben de reforzar las actividades para que al finalizar el ejercicio económico se logre una ejecución óptima, identificando las subpartidas que muestran una fuerte rigidez presupuestaria y/o las limitantes de la ejecución. Es necesario el análisis y propuestas de refuerzo para la ejecución de las partidas de Materiales y Suministros, Bienes duraderos, y en especial atención la subpartida 160202 de Ayudas Económicas; no obstante, la programación de servicios y de programas principalmente cargan al segundo semestre la aplicación de estos recursos, que son vitales para que el segmento de población que es beneficiaria complete su capacitación y formación con éxito.

La vuelta a la presencialidad y por ende la aplicación de recursos para la ejecución conllevan un mayor gasto, por cuanto se reactivan viáticos de las personas involucradas en la prestación del servicio, entrega de materiales, giras de supervisión y demás servicios de apoyo.



## IV. Gestión Programática

El Instituto Nacional de Aprendizaje (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”*, conforme a la misión institucional.

Los productos finales, están constituidos por Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), y son: Programas, Módulos Certificables o Cursos<sup>1</sup> (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)” y su reforma parcial, Ley 9931 “Fortalecimiento de la Formación Profesional para la Empleabilidad, la Inclusión Social y la Productividad de cara a la Revolución Industrial 4.0 y el Empleo del Futuro, del 29 de enero del 2021.

En el Artículo 2º, de la reforma se cita “tendrá como finalidad principal promover, desarrollar y potenciar la capacitación y formación profesional en Costa Rica; las competencias y cualificaciones transferibles que refuerzan la capacidad de las personas para encontrar, conservar y mejorar las condiciones para un trabajo de calidad o el emprendimiento y el desarrollo empresarial. Esto en todos los sectores de la economía, en aras de impulsar y contribuir con el desarrollo económico, la inclusión social y el mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo del pueblo costarricense”.

Por lo anterior, la Institución se enfoca en mejorar la empleabilidad de las personas, la inclusión social y mejorar la productividad de las empresas, mediante herramientas que permiten al instituto una mayor flexibilidad y capacidad de respuesta a las nuevas tendencias, entre estas:

- Promoción de la inserción laboral por medio de una serie de servicios para la empleabilidad.
- Otorgamiento de becas a personas que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad, para asistir a instituciones de capacitación y formación profesional avaladas por el INA. Esto a su vez permitirá ampliar la cobertura institucional.
- Disposición de mecanismos de contratación administrativa ágiles y eficientes para responder oportunamente a las necesidades.
- Favorecer el desarrollo empresarial en concordancia con la Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo.

---

<sup>1</sup> Bajo el nuevo Modelo Curricular, surge el término “curso”, el cual es equivalente en el modelo anterior a los módulos certificables, dada la transición conviven ambos a nivel de la Programación hasta tanto los módulos finalicen y exista la oferta diseñada en cursos que los sustituya.

Operativamente para responder a la demanda de la sociedad costarricense, se organiza la institución en dos programas presupuestarios, los cuales son:

**Programa 1 Servicios de Capacitación y Formación Profesional:** el cual tiene por cometido promover y desarrollar servicios de capacitación y formación profesional de alta calidad mediante el diseño y la ejecución de estos, 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.

Debe tomarse en cuenta el antecedente que con el Marco Nacional de Cualificaciones el INA inicia camino para rediseñar la Oferta Formativa, estableciéndose un **nuevo Modelo Curricular**, el cuál varía algunos servicios y la forma de entrega a la población, y por ende el Plan Anual de Servicios (PASER) va a ejecutar la oferta anterior y la reciente que irá creciendo en número y variedad, viviéndose un proceso de transición que implica la reeducación, y el aprendizaje para ajustarse a la oferta (donde se han de adaptar las personas funcionarias y las participantes). Los servicios del Modelo anterior irán finalizando conforme sus programaciones y los ajustes en tiempo dado que la ejecución, depende del factor humano y este es susceptible a enfermedades y eventos imprevistos.

**Programa 2 Apoyo Administrativo:** facilita 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 2022 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, debe tenerse en cuenta cinco aspectos primordiales:

1. Todos los servicios ofrecidos son dependientes de la demanda de la sociedad civil y que ésta cumpla con los requisitos en tiempo y forma para acceder a los mismos. Nuestra población estudiantil de la misma forma, es impactada por cada evento económico, social y ambiental que se desarrolle a nivel nacional y mundial.

2. Todos los servicios dependen de la fuerza vital del capital humano institucional y el contratado, por ende, es susceptible la programación a todo evento que impacte al mismo.
3. La institución se encuentra en un proceso de transición de Modelo Curricular, por ello la ejecución del Plan Anual de Servicios es mixta, conforme finalicen los servicios (programas y módulos de larga duración) se irá incrementando la prestación de la nueva oferta. Adicionalmente, esta conlleva a cumplir requisitos de ingreso de la población.
4. La curva de aprendizaje para la ejecución de la oferta bajo el nuevo modelo implica planes piloto, ajustes y replanteamientos de la administración curricular, por ello los procesos de capacitación y puesta a punto impactan tiempos efectivos en las horas cronograma docente, donde se sacrifica las horas servicio, pero se garantiza que las personas docentes estén preparadas.
5. El efecto de la pandemia por Covid-19, persiste en la institución; la apertura y liberación de aforos no implica que la institución pueda incrementar la participación de los servicios en curso o con fecha de inicio anterior a la apertura, debe de considerarse el tema de itinerarios y requisitos para los servicios, principalmente en lo que respecta a los programas. El aumento de cupos por grupo será para los nuevos servicios.

**Cuadro 3:**

Costa Rica: Instituto Nacional de Aprendizaje. Cumplimiento de metas de los programas sustantivos. Al 30 de junio 2022.  
(valores absolutos y porcentajes)

Programas Sustantivos	Producto	Indicador (I) o Unidad de Medida (UM)	Meta				Recursos en millones de colones			Observaciones
			Anual o Semestral	Programada o Prevista	Alcanzada o Resultado	% de cumplimiento	Programado	Ejecutado	% Ejecución	
Programa 1. Servicios de Capacitación y Formación Profesional	Programas	1. Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés a nivel nacional.	Anual-Absoluta	6.891	1.031	15,0	10.069	6.491	64,5	Aspectos que afectan la ejecución: alto nivel de deserción y reprobación, la virtualidad implica un esfuerzo, compromiso e interés mayor para la población, afectación por conectividad, recurso humano limitado y condiciones imprevistas y emergentes, reducción de cupos por aforos. Nula/Pocas contrataciones de entes de derecho públicos o privados para la prestación de servicios.
		Región Central.		4.530	675	14,9	6.242	3.901	62,5	
		Región Chorotega.		1.134	113	10,0	1.993	1.524	76,5	
		Región Pacífico Central.		343	53	15,5	747	339	45,4	
		Región Brunca.		326	41	12,6	399	232	58,0	
		Región Huetar Caribe.		419	67	16,0	522	325	62,2	
		Región Huetar Norte.		139	82	59,0	166	170	102,2	
Programa 1. Servicios de Capacitación y Formación Profesional	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.	Anual-Absoluta	5.327	1.716	32,2	1.208	433	35,9	
		Región Central.		2.734	724	26,5	679	151	22,2	
		Región Chorotega.		830	309	37,2	173	88	50,7	
		Región Pacífico Central.		482	270	56,0	104	85	81,8	
		Región Brunca.		290	94	32,4	79	47	59,2	
		Región Huetar Caribe.		341	73	21,4	67	33	49,3	
		Región Huetar Norte.		650	247	38,0	106	29	27,8	

Continúa...

Continuación cuadro 3...

Programas Sustantivos	Producto	Indicador (I) o Unidad de Medida (UM)	Meta				Recursos en millones de colones			Observaciones
			Anual o Semestral	Programada o Prevista	Alcanzada o Resultado	% de cumplimiento	Programado	Ejecutado	% Ejecución	
Programa 1. Servicios de Capacitación y Formación Profesional	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	Anual-Absoluta	11.449	3.244	28,3	10.437	6.702	64,2	Al mismo tiempo que los mencionados en indicadores 1, 2, 3, se suman que las unidades productivas disponen de poco interés en programas y certificación de competencias. Priorizan la producción a la formación, más en la etapa de recuperación de la economía.
		Región Central.		5.305	1.355	25,5	6.056	4.615	76,2	
		Región Chorotega.		3.075	608	19,8	1.232	344	27,9	
		Región Pacífico Central.		878	475	54,1	939	585	62,3	
		Región Brunca.		651	318	48,8	746	305	40,9	
		Región Huetar Caribe.		188	119	63,3	638	367	57,5	
		Región Huetar Norte.		1.352	451	33,4	826	486	58,8	
Programa 1. Servicios de Capacitación y Formación Profesional	Acompañamiento Empresarial	4. Cantidad de beneficiarios del SBD que recibieron acompañamiento empresarial por medio del desarrollo de proyectos productivos, a nivel nacional.	Anual-Absoluta	1.450	335	23,1	202	570,3	282,3	Dependencia de la demanda, cierre de un centro de desarrollo empresarial por defunción del adjudicatario, procesos licitatorios lentos.
Programa 1. Servicios de Capacitación y Formación Profesional	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.	Anual-Porcentual-Creciente	50,00	49	98,2	257	31,1	12,1	El registro en la plataforma ANE es voluntario. Equipos de trabajo en proceso de conformación y consolidación de la ANE.

Continúa...

Continuación cuadro 3...

Programas Sustantivos	Producto	Indicador (I) o Unidad de Medida (UM)	Meta				Recursos en millones de colones			Observaciones
			Anual o Semestral	Programada o Prevista	Alcanzada o Resultado	% de cumplimiento	Programado	Ejecutado	% Ejecución	
Programa 1. Servicios de Capacitación y Formación Profesional	Servicios de Capacitación y Formación Profesional	6. Bajo desarrollo de capital humano IPM	Anual-Absoluta	28.327	7.654	27,0	30.602	13.706	44,8	Además de los mencionados en los indicadores 1, 2 y 3, un segmento de la población referida no dispone de interés o no cuenta con el perfil de ingreso (requisitos académicos)
		Región Central.		13.589	3.122	23,0	15.081	6.502	43,1	
		Región Chorotega.		4.841	1.154	23,8	5.664	2.391	42,2	
		Región Pacífico Central.		1.418	953	67,2	1.976	1.062	53,8	
		Región Brunca.		2.102	572	27,2	2.657	1.473	55,4	
		Región Huetar Caribe.		1.921	1.139	59,3	1.878	1.000	53,3	
		Región Huetar Norte.		4.456	803	18,0	3.346	1.277	38,2	
Programa 1. Servicios de Capacitación y Formación Profesional	Programas	7. Porcentaje de deserción en los programas.	Anual-Porcentual-Decreciente	8,0	7,96	100,5	0,37	0,19	50,0	Alta deserción, entre otros por factores de trabajo y personales de las personas matriculadas.
	Programas	8. Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.	Anual-Absoluta	15.265	2.721	17,8	28.204	13.253	47,0	Los mencionados en los indicadores 1, 2, 3, 6 y 7.
	Becas	9. Monto promedio anual de ayuda económica a personas estudiantes.	Anual-Absoluta-Eficiencia	657.199	368.410	56,1	8.079	3.661	45,3	Estos recursos han sido girados a 9.938 personas. Se encuentran comprometidos ya recursos para dar atención a necesidades del resto del año.
Subprograma 2.2 Normalización y Servicios de Apoyo	No aplica	10. Tasa de recaudación (cobro administrativo).	Anual-Porcentual-Economía	69	16,1	23,3	1.665	800,9	48,1	Contracción del mercado y alto desempleo. Cambio de direcciones. Restricciones de giras.

**Fuente:** Unidad para el Desarrollo y el Fomento Empresarial, Gestión Normalización y Servicios de Apoyo, Gestión Regional, Unidad Servicio al Usuario, Unidad de Planificación y Evaluación, al 30 de junio 2022.

#### 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.

1. Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés a nivel nacional.		
Indicador	Meta	Resultado
	6.891	1.031
		% de Cumplimiento
		15,0

A nivel nacional la meta se encuentra comprometida, pese a los esfuerzos constantes y el trabajo realizado en la programación, ejecución y dotación de recursos para la realización de los programas. Se han ejecutado un total de 169 programas para un total de 1.031 títulos otorgados, que significan un avance del 15,0%.

El 86% de la oferta de programas de idiomas son de la Oferta nueva, y donde el 57% son programas iniciales de inglés básico.

La población egresada de los programas de idiomas desarrolla, de manera integral, las habilidades y competencias requeridas para desempeñarse en un segundo idioma, con el objetivo de que tenga mejores oportunidades de empleabilidad. Los programas de inglés tienen una alta demanda por parte de los distintos sectores productivos y la población civil, lo que facilita la atracción de población objetivo para la conformación de grupos. Lo que viene a sumar a la Estrategia Nacional Alianza para el Bilingüismo (ABI) en este caso se reconoce el trabajo articulado entre los distintos equipos de trabajo de las unidades regionales para ofrecer y dar acompañamiento de la oferta específica en idioma inglés.

La ejecución de programas bajo la modalidad de contrataciones se ha demorado por aspectos de especificaciones técnicas y los entes concursantes no cumplen con los requerimientos.

La apertura de los aforos se verá reflejados en el cupo en tanto finalicen los programas en ejecución, puesto que la conformación de los grupos se realizó y no es posible captar más personas participantes para los programas en proceso, salvo que cumplan con los requisitos.

Altos índices de deserción y reprobación de la población son a nivel nacional de un 16,5% y un 12,4%; principalmente porque no se adaptan a los sistemas de educación con responsabilidad y al uso de plataformas tecnológicas con las cuales se desarrollan los programas. En el caso más agudo es el Programa de Inglés conversacional para el sector empresarial con un 20,5% de deserción y en reprobación el Programa Inglés Intermedio Alto con un 27,5%.

Hay un remanente de personal docente en proceso de socialización de la nueva oferta y otros pendientes por realizarla lo que reduce las horas disponibles para ejecución de servicios.

Recurso humano docente insuficiente para cubrir la programación y los imprevistos que presentan tales como incapacidades, permisos, traslados, entre otros. Igualmente, se debió redireccionar personal para atender otras metas.

**Por medidas correctivas y de acciones se describen:**

- La fusión de grupos donde la deserción y reprobación han imposibilitado la continuidad del programa por cupos reducido.
- Ya se han incrementado los aforos y se cuenta con comunicados para aumentar los cupos de los programas en los próximos programas a iniciar.
- Modificación de la modalidad de programas a presenciales (tradicional en centros ejecutores).
- Procesos de sustitución de plazas docentes por renuncia y jubilaciones.
- Gestión de contratos de inglés que permitan llegar a un mayor porcentaje de la población mediante de manera virtual y presencial.
- Se mantiene y refuerza con el sector empresarial e institucional para la promoción de programas.

El detalle de avance por región de planificación se evidencia de seguido, donde solamente una alcanza un nivel de ejecución conforme a lo programado:

Región	Meta	Resultado	% Cumplimiento
Central	4.530	675	14,9
Chorotega	1.134	113	10,0
Pacífico Central	343	53	15,5
Brunca	326	41	12,6
Huetar Caribe	419	67	16,0
Huetar Norte	139	82	59,0

El desarrollo en esta meta en la **región Central** asciende a un 14,9%, las unidades regionales que atienden esta región manifiestan que los cambios propios de la transición a un modelo curricular y el proceso de aprendizaje para prestar los servicios, aunado a las restricciones de aforo por pandemia repercuten en logro de la meta: se



atrasan los cronogramas por procesos de capacitación (150 horas docente para el proceso de socialización) y lo requerido para que cada persona docente conforme el material del servicio, implican tiempos que afectan la programación, los cupos máximos fueron reducidos por pandemia y el incremento del aforo no es viable en servicios ya iniciados, lo que no permite atender a la cantidad de personas proyectadas, en relación con el cupo, el impacto de la deserción y la reprobación (que se vio incrementado por el uso de las herramientas tecnológicas -virtualización-) inciden directamente en el cupo mínimo para darle continuidad a los programas. La población carece de habilidades de estudio, según el diseño.

Los procesos de conformación de grupos son demandantes en tiempo y cantidad de profesionales en diferentes especialidades que se involucran, en algunos casos la población que se inscribe no comprende los procesos y omiten completar pasos.

La nueva oferta de idioma inglés ha enfrentado problemas de contratación y especificaciones técnicas por lo cual no han sido completados las contrataciones de estos.

Al mismo tiempo; el recurso humano es limitado, enfrentando traslados de funciones (1 persona docente en la UR Occidental), renunciadas y licencias sin goce de salario (2 personas en la UR Oriental); el recurso humano no solo es necesario en la prestación del servicio, la UR Cartago dispone de una persona menos en labores de Registro, lo que repercute en la liquidación de los programas y el ingreso de las personas egresadas.

La **Región Chorotega** indica que las Directrices por cumplimiento de aforo y recomendaciones técnicas para la ejecución de los nuevos servicios a prestarse con herramientas tecnológicas han reducido la capacidad de personas atendidas por programa, los estados finales de curso como la reprobación y deserción afectan gravemente la meta y la continuidad del servicio, pues en algunos casos los grupos deben fusionarse para continuar con una cantidad razonable de participantes. Por lo que llevan un 10,0% de avance, entre otras situaciones el recurso humano es insuficiente y debe canalizarse para servicios complementarios de otros programas. Por otra parte, 13 docentes de esta regional fueron parte de pasantías que afecta la calendarización en más de 30 días con atrasos en los servicios; también se da la incapacidad médica por parte de seis personas docentes, lo que incidió en la ejecución de los servicios y alcanzar la meta establecida. No se ha logrado concretar la ejecución de programas por contrato, solamente se han podido ejecutar módulos. Se plantea interactuar con la población a atender sobre los requisitos necesarios para ejecutar de manera presencial en la nueva normalidad con mayores cupos. Y la gestión de contratos con otros Centros de Formación para dar atención a la población.

Para la **Región Pacífico Central** la estrategia institucional establecida para la ejecución de programas mediante herramientas tecnológicas repercute en la capacidad de atención

en grupos de 10 personas. Aunado a altas tasas de deserción y de reprobación de las personas participantes en los programas de habilitación de inglés.

Esta regional estima que la población estudiantil carece de una cultura de estudio que involucre desarrollar contenidos por su cuenta en horas asincrónicas, no tienen los hábitos de estudio y no se preparan para las sesiones sincrónicas generando un efecto dominó de baja participación y provoca desmotivación.

El perfil de la población participante se detecta son personas que tienen mucho tiempo de haber salido del esquema educativo o tienen baja escolaridad (promedio octavo año de colegio) lo cual incide en las habilidades de estudios, es decir, no tiene hábitos estudio e investigación, les cuesta el manejo de algunas plataformas tecnológicas y la búsqueda de información digital. En los procesos de selección se ha priorizado personas que trabajan y estudian, pero estos no disponen de tiempo para estudiar en casa por sus cargas de trabajo.

Debieron eliminarse un total de 4 programas, dado que los docentes debieron asignarse para la ejecución de los módulos de inglés de los programas que pertenecen a áreas técnicas como lo son Guía de turistas local, Recepción en los servicios de hospitalidad y Patrón de embarcaciones de recreo. A pesar de que están pendientes de finalizar 30 programas del idioma de inglés, por la baja promoción, se estima lograr entre un 45% y 50% de la meta en el segundo semestre. Por ello el desempeño se sitúa en un 15,5%

En la **Región Brunca** resulta un progreso de 12,6%, ya que entre otros el proceso de licitación pública correspondiente a la contratación de los servicios en el subsector idiomas, según análisis realizado por el Núcleo Sector Comercio y Servicios detalla que ninguna de las empresas participantes cumple con la totalidad de las especificaciones solicitadas en el cartel y los precios de estas no son razonables. En oficio URB-PA-145-2022 se recomienda a la Comisión de Licitaciones declarar infructuoso el procedimiento de compra, se encuentra pendiente el acuerdo de Junta Directiva. La regional sólo dispone de 10 profesionales docentes y los mismos se encuentran ya programados al 100%.

Los cupos con los cuales iniciaron los programas 2021-2022 responde al aforo del momento, pese a la liberación de restricciones no es posible modificarlos por los requisitos del itinerario. Se espera sumar a la meta con la ejecución de 18 programas y con el aforo restablecido al 100% permitiendo una mayor cobertura por programa.

El avance se sitúa en 16,0%, la **regional Huetar Caribe** ha presentado dificultades en el proceso de contratación de entes de derecho públicos o privados para que ejecuten la oferta, los procesos han sido extensos y complejos, con constantes cambios en las especificaciones técnicas, procesos de revocatoria por parte de los oferentes. Dichos procesos se darán hasta el año 2023.

Los docentes de inglés se encuentran en un proceso de capacitación (socialización de la metodología de los programas de habilitación y manejo de TICS, el cual ha afectado la ejecución de servicios 2021-2022. No obstante, la regional cuenta con una docente nueva que se integrará a la ejecución de programas; más sin embargo la falta de recurso humano docente es constante y no se ha contado con la asignación de parte del sector idiomas del Núcleo Comercio y Servicios.

En la **Región Huetar Norte** la población egresada de los programas de idiomas desarrolla, de manera integral, las habilidades y competencias requeridas por una persona para desempeñarse en un segundo idioma, con el objetivo de que tenga mejores oportunidades de empleabilidad. En ese caso la región muestra un avance de 59,0% en la titulación de personas en inglés.

Los programas de inglés tienen una alta demanda por parte de los distintos sectores productivos y la población civil, lo que facilita la atracción de población objetivo para la conformación de grupos. Dentro de la programación contenida en el Plan de Servicios 2022 se encuentran los nuevos programas de habilitación de inglés, esto en acato a las directrices institucionales para la formulación referentes a este indicador específico dentro de la Estrategia Nacional Alianza para el Bilingüismo (ABI) y el Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública. El alcance positivo en este indicador se debe a un trabajo articulado entre los distintos equipos de trabajo de la unidad regional para ofrecer una oferta específica en idioma inglés. El equipo de bienestar estudiantil lleva a cabo una labor permanente en coordinación con las personas docentes para procurar la permanencia de las personas estudiantes en los programas, lo que permite que se egrese más personas.

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

2. Cantidad de personas que aprobaron algún servicio de capacitación y prueba de certificación de competencia laboral en el idioma inglés, a nivel nacional.		
Indicador	Meta	Resultado
	5.327	1.716
		% de Cumplimiento
		32,2

Esta meta comprende la ejecución de 2 tipos de servicios que ofrece la institución a la población, los módulos o cursos y las pruebas de certificación por competencias, entre ambos logran un 32,2% de avance a nivel nacional, se estima como una meta en estado crítico, a falta entre otros de personal docente de planta para la prestación de servicios.

Los primeros son servicios que se brindan de forma complementaria en programas y que son vitales para ofrecer un egresado integral. En este sentido la poca oferta disponible a nivel de cursos de la nueva oferta de habilitación en inglés reduce la posibilidad de lograr la meta proyectada. Los procesos de contratación de servicios han sido lentos y han sido modificados y enfocados a contratar programas. En este caso se evidencia la alta deserción en módulo o cursos, la cual se reporta a nivel nacional en un 18,1%, la reprobación no es tan marcada y es de un 4,8%.

Los efectos del no cumplimiento son la demanda insatisfecha a nivel de módulos de inglés y por ende las personas no mejorarían sus capacidades requeridas en un segundo idioma, que mejore su desempeño laboral y/o sus oportunidades de empleabilidad. Y, segundo las personas sin un reconocimiento oficial de las competencias que poseen en inglés por tanto puede verse comprometidas sus oportunidades de empleabilidad o permanencia en el mercado laboral.

La capacidad de participantes de acuerdo los lineamientos de aforo, ha reducido la cantidad de personas atendidas según la proyección realizada en su momento a capacidad máxima.

En cuanto a las pruebas de certificación, que tienen amplias ventajas para la población en cuanto al reconocimiento de sus conocimientos, se ha presentado que las nuevas pruebas se consideran muy difíciles o complicadas para que la población las apruebe, se detecta que la persona no cumple desde la entrevista preliminar para calificarse para la primera fase de entrevista técnica y por ende no llegan a la segunda fase de aplicación de la prueba, y de quienes acceden presentan un alto porcentaje de reprobación, estimado para el primer semestre a nivel nacional en un 26,6%; hay un grupo de personas no que se localizan al momento de contactarlas para brindarles el servicio. La población carece de habilidades y de medios para la aplicación de pruebas mediante uso de plataformas de comunicación.

#### **Por medidas correctivas y de acciones se describen:**

- Aplicar las pruebas de certificación de forma presencial para las personas que no dispongan medios y que carezcan de habilidades en el uso de la tecnología, con tal de incrementar los casos éxitos de aprobación.
- Ante los comentarios de que las pruebas de certificación tienen un alto nivel de dificultad, y por ende la alta reprobación se busca mejorar la promoción del servicio solicitando al Núcleo Comercio y Servicios analice la dificultad de las pruebas.
- Incremento en los aforos y se cuenta con comunicados para aumentar los cupos en los servicios en los próximos a iniciar.
- Procesos de sustitución de plazas docentes por renuncia y jubilaciones.
- Negociación de solicitud de personal docente con los núcleos tecnológicos.

- Modificación de la modalidad a presenciales (tradicional en centros ejecutores) y ajustes de cronogramas para la inclusión de más tiempo a las certificaciones de competencias.
- Gestión de contratos para servicios de inglés.
- Se mantiene y refuerza con el sector empresarial e institucional para la promoción de módulos y certificaciones de competencias.

Los porcentajes de avance y las justificantes de tales cumplimientos se mencionan de seguido:

Región	Meta	Resultado	% Cumplimiento
Central	2.734	724	26,5
Chorotega	830	309	37,2
Pacífico Central	482	270	56,0
Brunca	290	94	32,4
Huetar Caribe	341	73	21,4
Huetar Norte	650	247	38,0

Para la **Región Central** reapertura permite la ejecución de servicios de forma presencial, por ello un avance del 26,5 % en la meta. Atendiéndose a grandes empresas y empresas del régimen de zona franca, proyectos para la atención a personas privadas de libertad en La Reforma.

En este caso la atención con módulos se ve retrasada por la programación del servicio no intensiva de 3 o 2 días semanales, lo que alarga la fecha final y la oportunidad de brindar más nuevos módulos. En particular en la regional Cartago se estima que la poca oferta disponible en el Modelo Curricular no permite brindar variedad de servicios. En la Occidental y Heredia los logros se deben a módulos para complementar programas de áreas de Telemática y en la Oriental a programas de los centros nacionales y especializados como CNPFJ, ORLICH, CENETUR y CEGRYPLAST.

Otro factor es que, al implementar la oferta curricular nueva, los procesos de contratación se realizan a nivel de programas y no de módulos, habiéndose realizado la proyección en el año 2020 con procesos de contratación a nivel modular (UR Cartago).

En cuanto a pruebas de certificación muchas de las personas inscritas no cumplen con el perfil desde la entrevista preliminar que les habilitaría la entrevista técnica y por ende no llegan aplicación de la prueba, lo que implica tiempos consumidos en casos negativos. Hay un alto porcentaje de reprobación. En Cartago solo se dispone de 3 personas docentes a tiempo parcial para abarcar la demanda. La regional Occidental tiene programado la ejecución de este servicio para el segundo semestre y según la experiencia perciben que las personas que aplican mediante el uso de herramientas tecnológicas se aprovechan más los tiempos disponibles, no obstante, las personas

carecen de conocimientos de las plataformas de comunicación o carecen de los medios para acceder, por tanto, se está previendo brindar el servicio de forma presencial. Igualmente anotan que las personas registradas en lista de espera no muestran interés al llamárseles, no cuentan con requisitos, no son localizables en los datos de contacto proporcionados, y lo indicado que no califican en entrevista preliminar. Además, la población desconoce la modalidad de certificación.

Señalan conjuntamente que los procesos de conformación y selección de grupos para programas implican una alta inversión del tiempo docente, por lo cual el espacio en los cronogramas para las pruebas de certificación se ven reducidas.

Se anotan faltan de personal docente (en todas las regionales que conforman la región) e imprevistos con el personal docente tales como permisos sin goce de salarios en la regional de Cartago (1 persona).

**La Región Chorotega** dispone de un 37,2% de progreso, pero debido a 3 personas docentes fueron parte de una pasantía de por lo menos 30 días hábiles que repercuten en los tiempos de ejecución, adicionalmente se deben contemplar para las personas que no han ejecutado servicios 2 semanas de planeamiento adicional para cumplir con el requerimiento técnico y poder ejecutar la nueva oferta de habilitación, lo que disminuyó la ejecución de servicios.

La mayoría de las personas docentes están ejecutando programas de habilitación al ser muy extensos, reduce la posibilidad de programar módulos afectando el cumplimiento del indicador, además el cupo es de 10 personas por referencia afecta la atención de más personas por referencia. Otra causa, tiene que ver con el contrato de servicios de capacitación con ente privado, ya no permite la ejecución de módulos. El personal docente de planta es insuficiente, por lo cual el recurso humano se ha destinado al menos 3 de los docentes a la ejecución de servicios complementarios en programas de otras áreas. También, se presenta la incapacidad médica por parte de seis docentes, lo que incidió la meta establecida.

En este caso, la prestación de Pruebas de certificación bajo la nueva oferta implica procesos de capacitación para las personas docentes, lo que limita la ejecución, además se ha generado un alto porcentaje de reprobación, existen algunos casos en los que se invierte el tiempo de certificación sin lograr resultados pues las personas no aprueban la entrevista diagnóstica, es decir ni tan siquiera llegan a aplicar la primera parte de la prueba.

La modalidad en la programación de estas pruebas, ocasionada por la emergencia sanitaria elevó la ejecución de manera presencial con medios alternativos; esto provocó que las personas participantes no se pudieran adaptar, debido al manejo de las herramientas tecnológicas que se utilizan; así también, la dificultad para contar con el equipo requerido y falta de conectividad en algunas zonas de la región, ocasionando una mayor deserción y reprobación en las pruebas programadas.

Por las limitaciones de personal, al menos 2 de los docentes en inglés de la regional se encuentran ejecutando servicios complementarios de otros programas, sin poder atender este servicio. Y se presenta la incapacidad médica por parte de una persona docente. Se han depurado las listas para verificar la conectividad y acceso a la tecnología de las personas registradas es listas de espera del servicio de certificación para una eventual atención por medios alternativos. Se ha establecido una estrategia de atención con empresas, mediante reuniones con representantes para verificar las pruebas de certificación pendientes según la lista de sus colaboradores.

Entre los éxitos para el logro esperado de la meta en la Región **Pacífico Central** debe a la programación que trasciende del 2021 y finalizaron en el primer semestre de 2022 de módulos para el sector empresarial, turismo y las personas aprobadas de los módulos o cursos de inglés que pertenecen a programas de áreas técnicas de Turismo y Náutico Pesquero. Presenta un 56,0% de avance en la meta y se estima que se llegará al compromiso formulado. Es de esperarse que la población que aprobó estos servicios se incorpore al mercado laboral o mejoren sus condiciones laborales.

Por otra parte, se hizo un ajuste presupuestario con el fin de dar continuidad a la ejecución del contrato con INFOTECH S.A., lo que facilita la atención de más personas mediante módulos. Se estima que la modalidad de ejecución mediante herramientas tecnológicas facilita la participación de una mayor cantidad de personas, sobre todo aquellas que no les es posible asistir de forma presencial a los cursos y que la población se ve favorecida con el apoyo económico por parte del programa de ayudas económicas.

Se implementa la estrategia de asignación de periodos de ejecución de pruebas de certificación con docente regional de idiomas, asignando a 4 personas docentes en el primer semestre, dicho servicio presenta una demanda constante al ser una zona turística. . Se aprovecharon tiempos en el cronograma de un docente por la demora en el proceso de selección de personas participantes para los programas. Se realizaron las siguientes estrategias: se efectuaron cortes para valorar los mecanismos utilizados en la aplicación de las pruebas y revisar si se debían establecer correcciones; se brindó al personal docente los medios tecnológicos para atender de mejor manera a los participantes; se aplicaron las pruebas de manera presencial a los participantes, con lo cual se logró una mayor promoción; se realizó cambios de horario (inclusive domingos) para atender mayor cantidad de participantes. Más se presenta una tasa del 33% de reprobación.

El avance asciende a un 32,4% en la **Región Brunca** se obtiene gracias al cumplimiento al primer semestre en el componente de personas aprobadas de módulo, esta región presenta un auge turístico, especialmente en turismo ecológico y regional comunitario que provoca que la población perciba la necesidad de aprender inglés generando una alta demanda de módulos en inglés. Asimismo, se han ejecutado programas que

cuentan con módulos certificables en inglés que suman y se reflejan en esta meta, tales como: Guía de turismo local y Recepción en los servicios de hospitalidad.

Por lo que se refiere al otro componente de personas que aprobaron pruebas de certificación por competencias, la situación es distinta, esta presenta los siguientes inconvenientes:

Limitaciones de personal docente, ya que se ha reservado 10 diez personas docentes en inglés para atender todos los compromisos de la programación anual, actualmente solo se cuenta con un docente en la atención de certificación de inglés. Limitante cobra más relevancia, si se tiene en perspectiva que la región cuenta con una extensa área territorial, por lo que existen comunidades muy distantes de los centros ejecutores. O bien, por su lejanía, no cuentan con condiciones tecnológicas para suficientes para aplicar las pruebas, en ese caso considérese que las personas interesadas en certificarse deben contar con conexión y dispositivos electrónicos acordes o en su defecto tener la posibilidad de trasladarse al centro ejecutor que le ofrece condiciones tecnológicas adecuadas para realizar la prueba. El alto grado de reprobación, básicamente se debe al diseño de pruebas alineadas con el Marco Común Europeo. La estructura de la prueba consta de dos partes, la entrevista y la aplicación de la prueba en sí. Muchas de las ocasiones la persona no supera la entrevista técnica, y una de las personas docentes programadas para certificar, fue prestada a otra regional para ejecutar un programa del sector Náutico Pesquero.

**La Región Huetar Caribe** reporta un 21,4%; donde se proyecta que el componente relacionado a los módulos que forman a las personas se cumplirá incrementando con ello las competencias multilingüísticas a nivel nacional para el mejoramiento de la movilidad social, contribuyendo a la productividad y competitividad nacional, mediante estrategias institucionales definidas, se logra debido a la finalización de módulos que son parte de programas de Gastronomía, Turismo y Electricidad y están pendientes 8 módulos de programas que finalizan en el segundo semestre.

No así la meta en relación con las pruebas de certificación ya que el personal docente se encuentra en el proceso de socialización (capacitación) para poder brindar los servicios. Se estima que no se logre la meta debido a la necesidad de docentes en el subsector de idiomas.

Por su parte, la **Región Huetar Norte** dispone de un avance del 38,0%, y proyecta la regional Norte cumplir la meta. Se considera que las personas que aprueban módulos de inglés obtienen un mejoramiento, complementación y especialización de las capacidades requeridas para un segundo idioma lo que mejora su desempeño laboral y/o sus oportunidades de empleabilidad.

Y, las personas aprobadas de pruebas de certificación ocupacional en inglés logran que se reconozca oficialmente las competencias que poseen para el idioma, mejorando así sus oportunidades de empleabilidad o permanencia en el mercado laboral.



Los módulos de inglés tienen una alta demanda por parte de los distintos sectores productivos y la población civil, lo que facilita la atracción de población objetivo para la conformación de grupos, que está programado en relación con la Estrategia Nacional Alianza para el Bilingüismo (ABI). El avance positivo en este indicador se debe en parte a la continuidad del contrato con entre de derecho privado adjudicado para esta unidad regional para la contratación por demanda de módulos de inglés, y los servicios que atiende el personal de planta.

A pesar de ello, se identifican aspectos no favorables como:

- existe un importante porcentaje de reprobación en pruebas alcanzando un 36%, las personas que se inscriben para aplicar pruebas de certificación no siempre cuentan con los conocimientos necesarios para alcanzar el objetivo de la prueba, situación que consume mucho tiempo de la persona docente sin tener resultados positivos que se contabilicen para el alcance del indicador, pudiendo comprometer el alcance anual.

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

3. Cantidad de personas beneficiarias del SBD, que aprobaron algún Servicio de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), a nivel nacional.		
Indicador	Meta	Resultado
	11.449	3.244
		% de Cumplimiento
		28,3

Se reporta un avance **nacional** del 28,3%, el servicio que se proyecta con mayor afectación es la certificación de competencias, las pruebas como reconocimiento de sus competencias no es atractivo para la población SBD la cual se concentra en mejorar sus capacidades productivas (saber y hacer).

La demanda no atendida, con lleva a que no mejore la productividad de las empresas y/o personas emprendedoras y sin adquirir las habilidades técnicas contenidas en los servicios curriculares, con el propósito de que los implementen en sus procesos productivos o emprendimientos y logren mayor eficiencia y eficacia en sus actividades y objetivos.

El nuevo Modelo Curricular presenta una oferta con mayor duración de horas servicio, lo que alarga la duración y reduce la prestación a nivel de cantidad. Menos servicios implica menos atenciones a personas.

Las áreas temáticas con las cuales se han atendido son principalmente relacionadas con temas de Administración del Núcleo Comercio y Servicios, Gestión de la Producción Agropecuaria y del sector de Industria Alimentaria.

Las incidencias con el recurso humano afectan el Plan de Servicios a nivel de eliminación de servicios, cambios de fechas por renunciadas, incapacidades, licencias, jubilaciones, redireccionamiento del personal a atender prioridades (diseño de servicios, por ejemplo).

Falta de interés de la población los hacia servicios de **programas y certificación de competencias**, los primeros por extensos y demandantes de tiempo, y los segundos puesto que las personas no consideran el reconocimiento legal, como un plus. La prioridad es la producción y resolución de problemas, que son solventados por excelencia por las asistencias técnicas y módulos o cursos.

Se estima que existe un subregistro de unidades productivas por resistencia a brindar información, requerida en los formularios institucionales para el registro de las atenciones.

La modalidad de prestación de servicios por medios virtuales y presenciales con herramientas tecnológicas, para un segmento de la población representa una forma versátil de capacitación, mientras que para otro segmento representa serias limitantes por el desconocimiento en su uso, acceso a los medios y equipos y por la mala conectividad de las zonas.

#### **Por medidas correctivas y de acciones se describen:**

- Iniciar y continuar trámites por contratación administrativa para la ejecución de servicios, dada la necesidad y limitaciones de personal docente.
- Mayor coordinación y compromiso por parte de los Núcleos Tecnológicos al momento de asignar y mantener al personal docente en los centros ejecutores.
- Reducir el subregistro de unidades productivas, por medio de la digitalización de formularios a completar por los responsables de las unidades productivas. Implementando la visita a las unidades con información incompleta y concientizando el valor de este registro al personal institucional. Agilizar los procedimientos internos para el registro y vinculación de las unidades productivas, a modo de reducir tiempos y ser más oportunos.
- Buscar oportunidades de mejora en el servicio de certificación de competencias, ante limitaciones y cantidad de personas que reprueban además la implementación de control es de tiempos asignados para la ejecución de certificación.
- Gestionar la atención de nichos específicos para que exista en la oferta programas llamativos y cortos, principalmente para el sector pesquero (región Brunca).

- Realizar programaciones de servicios más flexibles y cortos que se ajusten a los horarios de las unidades productivas y emprendedores.

Los datos de cumplimiento por región son:

Región	Meta	Resultado	% Cumplimiento
Central	5.305	1.355	25,5
Chorotega	3.075	608	19,8
Pacífico Central	878	475	54,1
Brunca	651	318	48,8
Huetar Caribe	188	119	63,3
Huetar Norte	1.352	451	33,4

Se reporta un avance de 25,5%, para la **Región Central** donde según componentes de la meta **la regional Cartago** indica no podrá darles cumplimiento a las personas egresadas de programas de SBD ya que, los nuevos programas por competencias ajustados al Marco Nacional de Cualificaciones y Modelo Curricular son más largos en duración, lo que limita la cantidad de programa brindarse por año.

No ha sido posible el inicio de los programas de contratación privada debido a atrasos presentados con la ejecución del módulo por competencias y pruebas de idoneidad docente que deben de disponer las personas contratadas.

Además, la disponibilidad de recurso humano se ha visto afectado con 3 docentes con permiso de lactancia, 13 docente con licencia o incapacidades y 2 personas docentes jubiladas.

La virtualidad limita la interacción con las unidades productivas, para su sensibilización y convencimiento ya que hay un subregistro por la no entrega de formularios vitales para el registro de las atenciones a las empresas.

La **regional Occidental** cuenta con un plan de trabajo denominado "Estrategia para la atención a emprendimientos, micros, pequeñas y medianas empresas de la Región de Occidente" con el objetivo de fomentar el desarrollo de emprendimientos, pequeñas y medianas empresas sostenibles y competitivas que permita la reactivación económica, y con el fin de articular está estrategia la unidad regional promovió la creación de la comisión interinstitucional de apoyo involucra a varias instituciones públicas como el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), Instituto de Desarrollo Rural (INDER), Instituto Nacional de la Mujer (INAMU), Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), la cámara de experiencias rurales, instituciones del sector de educación, algunos gobiernos locales y diferentes cámaras de comercio de la región, lo que ha resultado un éxito, además se trabaja en esta regional por medio del Comité Consultivo de Enlace y el Comité Sectorial Agropecuario de la regional.

Dada la situación económica por pandemia ha obligado a las personas a buscar empleo o generar sus recursos económicos, priorizando en el trabajo antes que continuar con sus estudios o capacitarse. El repunte de casos de covid-19 ha generado que se tenga que aplicar las medidas sanitarias, con lo cual se ha visto afectado la duración o tiempo de ejecución, lo cual afecta el cumplimiento de este indicador principalmente a nivel de módulos.

La **regional Central Oriental**, presenta un mayor riesgo de cumplimiento de esta meta a nivel de ejecución de módulos para la atención de personas, por cuanto se ha dado una drástica reducción del personal docente, por cuanto se debieron eliminar en total 18 módulos que iban a ser impartidos por 5 docentes del Núcleo Tecnología de Materiales dicho recurso humano fue direccionado al diseño los programas y módulos por competencias para ser ejecutados en el año 2023. Además, un docente de mecánica de vehículos se jubiló y no ha sido sustituido, y una docente de administración se trasladó a una plaza administrativa a partir de febrero eliminándose aproximadamente 20 referencias de módulos. A nivel de asistencias técnicas hay afectación por incapacidades; y la situación de desempleo y cambios en sus labores llevan a la persona solicitante de este servicio a rechazarlas o manifiestan ya no son de su interés. Situación similar se presenta al nivel del servicio de pruebas de certificación de competencias, las personas referidas por no muestran interés en aplicar las pruebas de certificación. Mayoritariamente solicitan módulos de corta duración o asistencias técnicas.

Por último, la **regional Heredia**, afectaciones por reprogramaciones en fechas finales debido a incapacidades y capacitaciones no previstas en la calendarización. Esta regional ha coordinado una alianza estratégica con el MEIC, para conocer las necesidades de capacitación y formación profesional que tiene el sector SBD.

La **Región Chorotega** muestra un adelanto del 19,8%, donde 3 de los 4 componentes para la atención del SBD se encuentran altamente comprometidas, empero uno se considera posible cumplir (Asistencias Técnicas).

Esta regional aplicó un reajuste en la distribución de las metas, disminuyendo la meta de personas egresadas de programas y se incrementó a los módulos y asistencias técnicas, considerando que estos últimos tienen mayor demanda por parte de pyme y emprendedores, permitiendo el alcance de este indicador.

Se señalan que las unidades productivas, pyme y emprendedores tienen como prioridad orientar sus recursos y esfuerzos a recuperar su producción y ventas en lugar de capacitarse. Existe resistencia y desconfianza del sector a llenar información, considerada como sensible, solicitada en formularios requeridos lo que limita el registro de la atención; así también se reciben incompletos y requieren de retrabajo.

Ante la ejecución de servicios de forma virtual y presencial con medios alternativos se presenta que la población estudiantil carece de los medios y habilidades para desempeñarse en dichos entornos, lo que incrementó la reprobación y deserción, no

obstante para solventar parte de esa situación existe el Reglamento para el préstamo de equipos a las personas que así lo requieran, esta acción se ve limitada ya que los servicios deben ser superiores a las 400 horas, así que no aplica para todos los servicios que se ofrecen; aunado que en la zona por su geografía y relieve es regular el hecho de no existir conexión de internet, para contrarrestar se han facilitado los laboratorios de cómputo con el objetivo de que aquellas personas que no cuenten con el equipo necesario, puedan acceder a éstos.

Los servicios de baja duración no son sujetos para la ayuda económica; por lo que se ven afectados quienes no cuenta con el recurso económico necesario para poder desplazarse a los diferentes centros de formación para capacitarse.

Otra situación presentada, es que, por recomendaciones técnicas al menos en el área de electricidad y gastronomía, las pruebas de certificación de competencias se ejecutan únicamente de manera individual, lo cual redujo la posibilidad de abarcar más personas interesadas.

El recurso humano ha presentado incapacidades médicas, y la disponibilidad para certificar en las áreas de mayor demanda por parte de las pymes y emprendedores es limitado pues se encuentran ejecutando otros tipos de servicios que por restricción de aforo extendieron su fecha de finalización. La capacitación requerida para aplicar las nuevas pruebas de certificación en inglés limitó la ejecución

Se muestra la incapacidad médica por parte de (2 docentes inglés y gastronomía)

Han surgido constantes cambios en los cronogramas por capacitaciones no programadas y se han debido eliminar servicios.

El avance de la meta se estima en un 54,1%, en la **Región Pacífico Central** el Plan Anual de Servicios se formula respondiendo a las necesidades de las pymes de la región, dándose seguimiento a las unidades productivas del área textil atendidas en los años 2020 y 2021 para fortalecer sus competencias. Esta regional implementó una estrategia de atención de las unidades productivas reservando al menos 5 cupos para la atención esta población. Se resalta el compromiso de las personas docentes en la atención que requieren las personas participantes para que cumplan los objetivos de las capacitaciones a tiempo y se logren certificar, esfuerzos hasta en horas fuera de la jornada laboral. Así como, la dedicación, esfuerzo y empeño de todo el recurso humano de la regional para el cumplimiento de las metas institucionales. Se estima lograr la meta debido a que están pendientes de finalizar 14 programas.

Las áreas en las cuales se ha capacitado en programas son: administración, confección de productos textiles, mantenimiento y reparación de máquinas textiles, y producción y salud ocupacional y transporte por vía acuática.

A nivel de módulos se ha trabajado con SENASA y el sector pesquero de pequeña y mediana escala, por su corta duración los servicios (módulos y cursos); así como, los

bajos requisitos, hacen que este servicio sea más accesible a las personas. Principalmente se ha atendido la demanda del certificado de zafarrancho cuyo objetivo es promover la seguridad operacional de toda la flota, también con la Asociación de Pescadores de Puntarenas Emprendedores Renovados en Acción (APRAN) y con la atención del proyecto Impulso de la Maricultura como fuente de desarrollo socioeconómico en el Golfo de Nicoya y el Litoral Pacífico; en este sentido el cambio de la oferta del programa de Básico de Embarco a cursos individuales, hace que se incremente la cantidad de servicios ejecutados en la unidad. Se estima lograr la meta debido a que están pendientes de finalizar 15 módulos dirigidos a banca de desarrollo, por el momento se han atendido en administración, agricultura, alojamiento, confección de productos textiles, construcción civil, elaboración de productos alimenticios, gestión ambiental, gestión de la producción agropecuaria, informática y comunicación, pesca y acuicultura, producción y salud ocupacional y transporte por vía acuática.

La asistencia técnica es el tipo de servicio más conveniente y atractiva para las pymes, debido a que se abordan necesidades muy puntuales y de corta duración. La asignación de 3 docentes para la ejecución de Asistencias Técnicas se logra con servicios de los subsectores: gestión de la producción agropecuaria, confección de productos textiles y elaboración de productos alimenticios.

Se han retomado la presencialidad de este servicio y se ha logrado coordinaciones internas y la asignación de 13 docentes por parte de los núcleos se estima lograr la meta debido a por experiencia, los núcleos tecnológicos asignan una mayor cantidad de recurso docente en el segundo semestre del año.

Referente a pruebas de certificación existe una estrategia de asignación de periodos de ejecución con docente regional. Se asignaron 15 docentes en el primer semestre. Se da prioridad a la certificación en servicios turísticos para cumplir con el Decreto Ejecutivo N°39703-S-TUR (licencia para guías de turismo por parte del ICT). Este servicio es muy demandado, por lo que se ha logrado la certificación en sector Turismo principalmente, confección de productos textiles, elaboración de productos alimenticios, gastronomía, idiomas, salud y bienestar. Se estima lograr la meta ya que durante el segundo semestre se tiene destinado recurso humano para la atención de certificación ocupacional. En total se asignaron 16 docentes.

El avance de la meta en la **Región Brunca** es un 48,8%, al primer semestre según programación de 91 dispuestos para el año 2022, 14 han finalizado, por lo que se espera supere el 90% de ejecución, pese a que se experimenta una alta tasa de reprobación en programas. Esta región cuenta con muchas comunidades caracterizadas por actividades de subsistencia, por lo que hay poca participación de la población de SBD en programas de capacitación. La región se caracteriza por un parque empresarial pyme y de emprendimientos, un gran número de ellas no superan dos personas trabajadoras que deben atender todas las tareas derivadas del giro de negocio, dejándoles sin tiempo para atender sus necesidades de capacitación. No existe una alta

demanda por parte de las pymes locales para capacitar a las personas colaboradoras. Un factor que incide es la cantidad de horas de ejecución y horarios, que chocan con los horarios laborales y en ocasiones con los tiempos de traslado al lugar de capacitación. El cambio del programa básico de embarco a un modelo modular afectó considerablemente este indicador, pero por otro lado mejora el indicador de módulos, que son de menor duración. Para este componente se ha trabajado en la atención de áreas prioritarias para la población que implica el mejoramiento de sus competencias laborales con servicios en inglés, operación de tecnologías de información, habilidades administrativas, servicios turísticos, gastronomía, entre otros.

Las pruebas de certificación han requerido del trabajo coordinado entre el Proceso de Servicio al Usuario regional y los centros ejecutores ha mejorado la atención de las listas de espera; con una mayor atención a la población interesada mediante canales de información y el seguimiento a las unidades productivas. Se logró una mejor coordinación en la programación de las certificaciones debido a la disponibilidad docente y el registro depurado de necesidades de atención.

La **Región Huetar Caribe** para fortalecer las capacidades técnicas de los beneficiarios del SBD, mejorar su competitividad por medio de la ejecución de servicios de capacitación, asistencia técnica, la regional ha puesto a los equipos profesionales enfocado en brindar y acompañar a las empresas y emprendedores, se estima un progreso de la meta en un 63,3% de los 4 servicios que integran esta meta se proyecta cumplir a cierre anual.

Se ha orientado el trabajo en la divulgación del servicio de asistencias técnicas en diferentes espacios tales como comité de enlace, mesa caribe y en sesiones de información, este servicio atiende con celeridad enfocada en la resolución del problema que tiene la pyme en ese momento, se ha contado con el aval de los núcleos tecnológicos en permitir que los docentes regionales realicen el proceso completo que requiere una asistencia técnica (diagnóstico, diseño y ejecución).

Por otra parte, se ha dispuesto con 5 docentes para el proceso de certificación en las áreas de idiomas, refrigeración, electricidad, gastronomía y pastelería, valga destacar la colaboración recibida del enlace pyme y el Centro del Desarrollo Empresarial.

Por el momento la **Región Huetar Norte** dispone de un progreso del 33,4%, donde 3 de los 4 componentes para la atención del SBD se encuentran según lo esperado, empero uno se considera no será posible cumplir (aplicación de pruebas de certificación de competencias).

Se espera la mejora en la productividad de las empresas y/o personas emprendedoras ya que la población atendida en este servicio de formación y capacitación profesional adquiere las habilidades técnicas contenidas en los objetivos curriculares, con el propósito de que los implementen en sus procesos productivos o emprendimientos y logren mayor eficiencia y eficacia en sus actividades y objetivos

En cuanto a los programas se han incorporado personas beneficiarias y adicional se les brinda 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 con 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.

Relacionado a la programación de módulos está ha sido dirigida a la recuperación económica de los distintos sectores productivos.

Por otra parte, la asistencia técnica servicio estrella de la institución, es de alta demanda en la coyuntura actual y de impacto positivo para los distintos sectores productivos en el proceso de recuperación económica que experimenta el tejido productivo. Algunos factores favorables en el desarrollo de esta son: la continuidad del transitorio para que las asistencias técnicas sean atendidas desde el proceso de diagnóstico y diseño por el equipo de personas docentes de las regionales, sean ejecutadas de forma múltiple y por medios virtuales ha facilitado el avance de la meta, porque se 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 docente destinado para este fin. Esta unidad regional ha designado tiempos del personal docente para la ejecución de este producto curricular, también ha realizado coordinaciones con los distintos núcleos tecnológicos para la ejecución oportuna de este servicio.

El riesgo se concentra en el no cumplimiento del componente de servicios de aplicación de pruebas de certificación, existe una importante cantidad de reprobaciones en la aplicación de pruebas de certificación (estimado de un 25%), además se indica que muchas personas que se enlistan pierden la entrevista previa por no cumplir con los conocimientos mínimos necesarios para realizar la prueba lo que limita el alcance del indicador, se invierte mucho tiempo docente en este proceso sin obtener un resultado positivo. Esta situación se presenta en mayor medida en personas que laboran en empresas. A lo que, la regional se realizó una sesión de trabajo con la Unidad de Certificación para buscar oportunidades de mejora en el servicio de certificación, también han aplicado un control de tiempos asignados para la ejecución de certificación.



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

4. Cantidad de beneficiarios del SBD que recibieron acompañamiento empresarial por medio del desarrollo de proyectos productivos, a nivel nacional.			
Indicador	Meta	Resultado	% de Cumplimiento
	1.450	335	23,1

La instancia responsable de esta meta es la Unidad para el Fomento y el Desarrollo Empresarial (UFODE) la cual ha desarrollado planes de asesoría individualizados para los clientes.

Cuenta con un programa establecido para la atención oportuna de PYMES constituidas y con 2 años de encontrarse en el mercado, este programa se presenta a entes, organizaciones, bancos, cámaras empresariales, cooperativas, asociaciones.

Por obstáculos se identifican: se depende de la demanda del servicio, los procesos operativos y logísticos que son requeridos para la ejecución del servicio acompañamiento requieren de un proceso previo de diagnóstico para la definición de la estrategia de abordaje, que varía de persona a persona. Siendo que la duración de este depende del plan de atención que se adecue a las necesidades específicas de cada Unidad Productiva. Para dicha atención, la Unidad dispone de metodologías de atención, elaboradas por personal interno, además se cuenta con servicios de acompañamiento subcontratados, que dependen de los resultados de las contrataciones y lo que implican dichos procesos.

Durante este año, se da el cierre del Centro de Desarrollo Empresarial de Heredia, debido al fallecimiento del adjudicatario en calidad de persona física, lo que implica la no atención de beneficiarios, por lo tanto, se debe realizar nuevamente el proceso de contratación.

No obstante, con relación a los aspectos favorables que suponen que la meta se puede lograr, se enuncia que se dispone de 5 Centros de Desarrollo Empresarial a nivel país (Limón, Guanacaste, San José, Cartago y San Carlos). Estos centros cuentan con un equipo de asesores para la atención.

Se han atendido además a la población por medio de 2 programas y se espera ampliar a un tercero:

- Dinámica Empresarial, es un programa de cobertura nacional, se ejecuta en coordinación con los enlaces regionales del INA y de forma interinstitucional con

organizaciones como, municipalidades, cámaras, asociaciones, cooperativas, ONGS, entre otros).

- Awe- Dream Builder, programa de cobertura nacional coordinación con la Embajada de Estados Unidos y la Alianza Empresarial para el Desarrollo.

Para el segundo semestre 2022 se espera implementar el Programa Nacional de Mujeres Empresarias, el cual es un programa de cobertura nacional en coordinación con el MEIC e INAMU.

Los logros en la población se enfocan al cierre de brechas en áreas de mercadeo, finanzas, formalización, entre otros. En temas de gestión administrativa empresarial, con el propósito de aumentar la competitividad, lo anterior en específico con los proyectos INA y por medio del Programa Awe-CDES).

Además, el cierre de brechas en temas vinculados con la digitalización (páginas web, gestión de datos, entre otros) y cliente centrismo de unidades productivas (mejorar la relación de negocios entre la unidad productiva y el cliente) estos mediante el Programa Dinámica Empresarial.

**Por medidas correctivas y de acciones se describen:**

- Seguimiento a la planificación del trabajo.
- Valoración de la contratación administrativa para solventar la ausencia del Centro de Desarrollo Empresarial de Heredia.

**5. Porcentaje de personas egresadas del INA y registradas en la plataforma informática única, que están en proceso de 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.		
Indicador	Meta	Resultado
	50	49,1
		% de Cumplimiento
		98,2

Se le ha dado atención a 1.905 personas de las 3.879 egresadas e inscritas en la plataforma ANE.CR, para un 98% de cumplimiento de la meta en este semestre, tales seguimientos fueron vía telefónica, en su mayoría por el efecto de la pandemia e implementando el uso de tecnología de la información y comunicación en línea o virtuales; lo anterior se logra debido a la estrategia de seguimiento donde gracias a que nivel regional y en la sede central se cuenta con recurso humano para la atención de esta

población; es decir las condiciones de tipo humano y organizacionales han posibilitado el logro.

La implementación de la estrategia que consiste en la distribución de los seguimientos, mes vencido de forma equitativa a los equipos regionales, algunas regionales cuentan con 2 personas para esta labor, lo que permite una mayor cobertura. Dicha meta al depender de la demanda (personas registradas y egresadas) **puede presentar cada periodo de evaluación porcentajes de avance distintos**, en función a:

- el registro de personas egresadas en ANE.CR.
- la cobertura que las personas encargadas del seguimiento puedan realizar en el ámbito regional y central.
- el registro en ANE.CR es voluntario.

**Por medidas correctivas y de acciones se describen:**

- Seguimiento a la planificación del trabajo.
- Ajustes al proceso de generación de evidencias.

## 6. Bajo desarrollo de capital humano IPM

Indicador 6. Bajo desarrollo de capital humano IPM.		
Meta	Resultado	% de Cumplimiento
28.327	7.654	27,0

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; brindándole el acceso a servicios que le encaminen al logro de un empleo y/o mejorar su empleabilidad.

A nivel nacional la meta se encuentra en un 27,0% de avance, que es la suma de las atenciones de la población identificada en desventaja social a nivel de programas y módulos certificables o cursos, siendo estos últimos los que reportan más atenciones, por su puntualidad y corta duración. El total de aprobaciones es de 7.654 donde el 60,8% son mujeres y un 39,2% son hombres. Esta inversión social por región se muestra en la siguiente tabla; no obstante, un rubro de las personas referidas no ha accedido a la formación por cuanto no disponen de interés solo cumplen con la tramitología de los entes, y otros no cumplen con los requisitos de ingreso a los servicios.

Región	Meta	Resultado	% Cumplimiento
Central	13.589	3.122	23,0
Chorotega	4.841	1.154	23,8
Pacífico Central	1.418	953	67,2
Brunca	2.102	572	27,2
Huetar Caribe	1.921	1.139	59,3
Huetar Norte	4.456	803	18,0

Los eventos por los cuales en **Región Central** se dispone este estado crítico de avance se debe a: imprevistos de salud de las personas docentes que generan cortes en la ejecución de programas por incapacidades médicas, las cuales la institución no tiene los recursos para sustituir. Los grupos meta identificados para atender por el INA referidos de instituciones deben cumplir con el perfil de no solo de los servicios, sino también de las entidades de origen, en el caso de la **regional Occidental**, el cumplimiento de la mayoría de edad implicó el egreso de un grupo de jóvenes de la institución que les cubría, por tanto, no se les atiende al regresar a sus residencias familiares. Por otra parte, las mismas instituciones referentes no brindan la información, ni son ágiles en su respuesta; no se concreta la atención a personas referidos de CONAPDIS. En esta regional, además, su oferta no es demanda por las poblaciones, no tienen referidos a atender en especialidades que brinda. Y el plan de continuidad del negocio, es decir la programación de servicios virtuales y presenciales con herramientas tecnológicas, impiden a las personas postulantes desistir al carecer de medios para conectarse y de conocimientos para el uso de plataformas tecnológicas. Señala la **regional Oriental**, que la información de contacto de las personas referidas en algunos casos se encuentra desactualizada y no es posible contactar y localizarles para ofrecerles atención. La **regional Heredia**, encuentra que la población referida es mayoritariamente mujeres y que busca servicios tradicionales como textil, belleza, repostería; servicios que esta regional programa en baja cantidad y de hacerlo impactaría con una saturación a nivel de mercado y la tan buscada empleabilidad de esta población.

En la **región Chorotega** se reporta aparte del desinterés de las personas referidas e incumplimiento de requisitos, situaciones de orden programático, al darse incapacidades y órdenes sanitarias de aislamiento al personal docente. La **región Pacífico Central** ha logrado las atenciones por medio de módulos de inglés, agrupaciones a comunidades como Jicaral y Fray Casiano, y poblaciones en condición de migrantes. Ha visto afectada la programación por procesos de capacitación docente no previstos en el cronograma. Hay afectación en muchas zonas de la región por mala y baja cobertura de servicio de internet, lo que provoca que la población no tenga acceso a conectividad y por ende a los servicios de capacitación virtuales o por herramientas tecnológicas.

Para la **región Brunca** se percibe falta de compromiso e interés en la población en desventaja social, por cambiar su situación económica en un mediano plazo; un factor es que prefieren trabajar para generar ingresos constantes en lugar de capacitarse en programas, además presentan limitaciones para el uso de tecnología. En la región **Huetar Caribe** dentro de este indicador se suman las aprobaciones principalmente del módulo Básico de Embarco y a la recomendación del Núcleo Textil para ejecutar módulos iniciales certificables de su oferta. Por último, en la región **Huetar Norte** este indicador tiene un avance positivo para el primer semestre y se debe a la incorporación de una oferta programática variada y de acuerdo las necesidades de los distintos sectores productivos, en un momento donde la capacitación es el servicio más demandado por la situación actual por efectos de la pandemia. Resalta que las proyecciones de los indicadores en desventaja social se establecieron a partir de líneas base elevadas, al cambiarse la caracterización, se ha tenido un impacto directo en el alcance de estos indicadores.

**Por medidas correctivas y de acciones se describen:**

- Se indican los mismos detallados en los indicadores 1, 2 y 3, por cuanto los servicios no se programan en su mayoría de forma exclusiva para los grupos poblaciones en desventaja, salvo en el caso de personas privadas de libertad o algunos grupos muy focalizados (menores de edad institucionalizados, con discapacidad puntual). La diversidad de parámetros que conforman el concepto de desventaja social permite que las personas sean atendidas en los servicios ordinarios.
- Mayor coordinación y comunicación con la persona Enlace regional de la Asesoría de Desarrollo Social, para insertar a las personas referidas.
- Solicitud a la Asesoría de Desarrollo Social para el planteamiento a los Núcleos Tecnológicos la posibilidad una oferta que se ajuste a las condiciones de este tipo de población, ya que los diseños curriculares de los programas en sus perfiles excluyen a este tipo de población y es posible que sean más excluidos conforme los parámetros del Marco Nacional de Cualificaciones.
- Mantener la programación y las disposiciones de asignación de ayudas económicas para el segundo semestre 2022.

## 7. Porcentaje de deserción en los programas.

Indicador 7. Porcentaje de deserción en los programas.		
Meta	Resultado	% de Cumplimiento
8	7,9	100,5

Este indicador se refiere al estado de curso, determinado como deserción; es decir 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.

En este caso la deserción se calcula para los programas, considerando los servicios **finalizados y en proceso de ejecución**. Excluyendo a las personas que han logrado reinsertarse en el mismo código de programa del cuál originó una deserción.

Este indicador es de **cumplimiento anual**, y depende por ende de la finalización de todos los programas cuya fecha final sea 2022. Al primer semestre cuenta un porcentaje de **7,9%** ligeramente por debajo de la meta. Las matrículas en programas según el corte al 30 de junio son de 20.733 y las deserciones son 1.651; por sexo, la deserción en mujeres se estima en un 8,4 y en hombres en un 7,2. Al ser un indicador decreciente se estima el cumplimiento de 100,5%, más el mismo puede oscilar según las decisiones que tomen las personas participantes ante las circunstancias personales, económicas y oportunidades laborales que se les presenten. Se ha notado que la programación de programas en modalidades virtuales y presenciales con herramientas tecnológicas (como medida de continuidad de la institución y de atender a la población) han incrementado el porcentaje de deserción. Para ello, y previendo el apoyo a las personas participantes a nivel institucional se ha implementado por las unidades regionales:

- Planes de Promoción
- Plan de Bienestar Estudiantil para la Prevención de la deserción
- Proyecto de permanencia y no exclusión

Cuadro 4  
Tasa de deserción por sexo, según región de planificación  
Al I Semestre 2022

Región de Planificación	Total	Hombres	Mujeres
<b>TOTAL</b>	<b>8,0</b>	<b>7,2</b>	<b>8,5</b>
Central	7,9	7,1	8,6
Brunca	9,5	8,9	9,7
Chorotega	11,2	10,7	11,5
Huetar Caribe	5,1	4,3	5,6
Huetar Norte	6,2	5,5	6,7
Pacífico Central	5,8	4,9	6,2

**Fuente:** UPE, bases de datos estadísticos, al I Semestre 2022.

El resultado del esfuerzo de los equipos de trabajo de las unidades regionales, tanto administrativos como cuerpo docente, giran en asegurar la permanencia de las personas usuarias en los servicios, con el objetivo de que logren la condición de persona egresada, que le permita la inserción laboral y por lo consiguiente mejorar sus condiciones económicas y sociales. Los equipos de bienestar estudiantil realizan actividades como charlas, talleres, cápsulas informativas y se procura brindar un seguimiento a aquellas personas que presentan dificultades para fortalecer su continuidad en los procesos formativos.

Un factor que debe tenerse en cuenta son los efectos post pandemia en la salud mental, han ocasionado cuadros con sintomatologías como estrés, ansiedad, depresión, o bien padecimientos físicos dentro de la población estudiantil, se tiene como objetivo trabajar para lograr tener una mayor y mejor salud mental en nuestro recursos docente institucional, para culminar con éxito sus proyectos y directamente influir en que se pueda ver afectada o reflejado o como consecuencia en el porcentaje de deserción estudiantil.

**Por medidas correctivas y de acciones se describen:**

- Dado que la deserción se ha incrementado con la virtualización se estima retomar programas bajo modalidad presencial.
- Disponer de la asignación eficiente de las ayudas económicas a la población estudiantil.
- Desarrollo de Proyectos por parte de bienestar estudiantil para contrarrestar este efecto de deserción. (Occidental)
- Desarrollar el Proyecto de promoción estudiantil y deserción con talleres de motivación, prevención de la violencia y atención individual y grupal. Realizar referencias a otras instituciones, según corresponda. Incentivar la responsabilidad

y compromiso de la persona estudiante. Seguimiento a las Alertas de deserción del SEMS en forma oportuna. En cada centro de formación se cuenta con un equipo de bienestar estudiantil a tiempo completo; se nombre más profesionales en psicología, trabajo social y orientación. (Chorotega)

- Actualizar y robustecer el Plan de atención para evitar la deserción por parte de bienestar estudiantil regional, orientación y trabajo social. (Brunca)

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

Indicador 8. Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.		
Meta	Resultado	% de Cumplimiento
15.265	2.721	17,8

Los programas son servicios de mediana y larga duración, que no son atractivos en este momento para esta población por:

- Disponibilidad de tiempo y priorización a obtener un trabajo.
- Requisitos de ingreso, y donde el Modelo Curricular entrante los incrementa.
- Resistencia a la virtualidad, preferencia a servicios presenciales y falta de conocimiento en el uso de equipos informáticos.
- Personas sin acceso a equipos para participar en servicios virtuales.
- Falta de interés de la población referida, al ser meramente un trámite de otra institución su registro en el INA.
- Datos de localización desactualizados, no localizaciones.

Como se ha mencionado anteriormente, los imprevistos de salud de las personas docentes por incapacidades médicas y ordenes sanitarias, sin posibilidad de sustitución afecta la planeación de servicios, modificándose fechas y eliminándose otros. Los grupos meta identificados para atender por el INA referidos de instituciones deben cumplir con el perfil de no solo de los servicios, sino también de las entidades de origen, a más de, incumplimientos en los tiempos de referencia de postulantes. Estos vienen ya enfocados en áreas de capacitación específicas que o ya están saturadas a nivel mercado o que en este momento no están oferta del Plan de Anual de Servicios.

La promoción en programas ha sido afectada por la alta deserción y reprobación de las personas matriculadas, y que los aforos redujeron la cantidad de cupos disponibles y por ende la cobertura, con una menor participación por grupo; y hay serios problemas de conectividad en algunas zonas del país por ello se les imposibilita a las personas mantenerse en los programas o cumplir las actividades.



### Por medidas correctivas y de acciones se describen:

- Se indican los mismos detallados en los indicadores 1, 2 y 3, por cuanto los servicios no se programan en su mayoría de forma exclusiva para los grupos poblaciones en desventaja, salvo en el caso de personas privadas de libertad o algunos grupos muy focalizados (menores de edad institucionalizados, con discapacidad puntual). La diversidad de parámetros que conforman el concepto de desventaja social permite que las personas sean atendidas en los servicios ordinarios.
- Mayor coordinación y comunicación con la persona Enlace regional de la Asesoría de Desarrollo Social, para insertar a las personas referidas.
- Solicitud a la Asesoría de Desarrollo Social para el planteamiento a los Núcleos Tecnológicos la posibilidad una oferta que se ajuste a las condiciones de este tipo de población, ya que los diseños curriculares de los programas en sus perfiles excluyen a este tipo de población y es posible que sean más excluidos conforme los parámetros del Marco Nacional de Cualificaciones.
- Mantener la programación y las disposiciones de asignación de ayudas económicas para el segundo semestre 2022.

### 9. Indicador de Economía: Recaudación.

Indicador Tasa de recaudación (cobro administrativo).		
Meta	Resultado	% de Cumplimiento
69	16,1	23,3

La meta propuesta se encuentra en riesgo de incumplimiento, por cuanto el Proceso de Inspección y Cobros logró una recaudación ₡251.370.695 del total real a cobrar que se estima en ₡1.561.448.403, la recaudación de fondos relativos a la cartera de patronos morosos permite ampliar el presupuesto con el que cuenta la institución, por lo que es de relevancia para la institución.

La situación nivel país y de orden mundial, inciden en altos índices de desempleo, por reducción de personal y cierre de empresas; con la consecuente disminución del ingreso por contracción de la economía como consecuencia del empobrecimiento de las familias. Se reducen con ello las empresas que aporten el porcentaje correspondiente. Mientras otras tantas, incumplen en el pago de obligaciones por falta de liquidez en las empresas ante el encarecimiento de materias primas, alza del dólar y de la inflación. El fenómeno de movilización de patronos hacia otros lugares sin informar a la Administración Tributaria del cambio de dirección, lo que implicaría investigar las nuevas direcciones para gestionar el cobro y flexibilizar los pagos conforme al reglamento.

Se han presentado cambios promovidos por prioridades institucionales en relación con modificación del período de notificación de deudas patronales, donde se dispone de menos tiempo para establecer contacto con el patrono y poder gestionar el cobro, se propone como medida correctiva, flexibilizar la gestión de cobro a fin de brindar a las empresas mayores oportunidades para que cancelen sus obligaciones patronales. Por otra parte, leyes promulgadas por el Poder Legislativo y Ejecutivo que afectan los ingresos institucionales. Generando un impacto negativo en los recursos financieros de la institución al entrar en vigor la ley que condona deudas.

Además, este proceso enfrenta la reducción del presupuesto de viáticos por regla fiscal, donde se ha dado prioridad a visitar solo a los patronos no localizados por los medios tecnológicos existentes, **se plantea como mejora correctiva realizar** las visitas a los patronos no localizados a partir del segundo semestre del año con el fin de notificarles las deudas existentes.

#### 10. Indicador de Eficiencia: Ayudas Económicas.

Indicador			Monto promedio anual de ayuda económica a personas estudiantes.		
Meta		Resultado		% de Cumplimiento	
657.199		368.410		56,1	

Las ayudas económicas a la población estudiantil representan una acción en procura de la permanencia en los servicios, buscando minimizar la deserción y que la población sea formada para su beneficio y crecimiento personal y profesional.

El Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil reporta la asignación de un total de 3.661 millones de colones a 9.938 personas, como promedio las ayudas por personas ascienden a 368.410 colones. Siendo así que la meta se estima como conforme a lo programado y ya se tienen comprometidos recursos del presupuesto conforme proyecciones.

Es importante mencionar que el monto aprobado a las personas participantes en cada ayuda económica es diferente, depende el rubro del estudio de la situación socioeconómica de la persona y las necesidades que presente, por lo que el dato es un promedio, y es de esperarse varié a la ejecución anual.

## V. Conclusiones

El regreso a la normalidad en la ejecución de los servicios que ofrece el INA a la población ha sido lenta, pero continua. Paulatinamente se verá el incremento de personas matriculadas, a mayor cupo por grupo o referencia de servicio.

El recurso humano docente continúa siendo insuficiente, y los procesos de contratación de administrativa para los entes de derecho público y privado son particularmente complicados más en un entorno de cambio de la Oferta ante un nuevo Modelo Curricular. El capital humano docente, es el elemento primordial e insustituible en el corto plazo, lo que deja ver la afectación en la salud y oportunidades a nivel de licencias impacta directamente la programación.

Por otra parte, los supuestos con los cuales se realizaron en su momento las proyecciones para las metas, no se han mantenido, como organización dinámica el INA ha requerido variar las bases que hoy día impactan a la baja la consecución de metas.

El detalle del cumplimiento de las 10 metas se resume así:

De Acuerdo a lo Programado: <b>3 metas</b>	En Riesgo de Incumplimiento: <b>3 metas</b>	Con Atraso Crítico: <b>4 metas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Personas egresadas con intermediación</li><li>- Deserción en programas</li><li>- Ayudas Económicas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Personas aprobadas en algún servicio de inglés</li><li>- Personas beneficiarias del SBD aprobadas</li><li>- Bajo desarrollo de capital humano IPM</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Personas egresadas en inglés</li><li>- Beneficiarios del SBD que recibieron acompañamiento empresarial</li><li>- Personas egresadas en desventaja social</li><li>- Tasa de recaudación</li></ul>

El entorno social y económico influye en las decisiones y prioridades de la población meta, independiente a que sean individuos o empresas, la apertura de establecimientos enfoca a las personas a aprovechar las oportunidades de empleo y concentra a las empresas hacia a recuperación económica, primando así generación de ingresos, y dejando de lado los procesos formativos, por ello parte de la población deserta de los servicios y el bajo interés de las empresas por participar.

La pandemia deja en cuenta, que la virtualización de servicios es una espada de 2 hojas, por su parte ha sido ventajoso para quien dispone y cuenta con los recursos y habilidades, o bien se entrena y es perseverante; para otro grupo poblacional, estos entornos tecnológicos a más de ser inaccesibles por recursos no disponen del conocimiento y también la conectividad a nivel país presenta en zonas serios problemas.

## VI. Firmas

Datos del Máximo Jerarca

Nombre: Juan Alfaro López

Dirección de correo electrónico: @ina.ac.cr

Número telefónico: 2210-6220

Firma:

---

Datos del Director del Programa o Subprograma:

Nombre: Juan Alfaro López, Presidente Ejecutivo con  
avocación a Gerente General.

Dirección de correo electrónico: @ina.ac.cr

Número telefónico: 2210-6390

Firma:

---

## Anexo 1

Informe de Ejecución Presupuestaria de Ingresos y Egresos, II Trimestre 2022

Elaborado por el Proceso de Presupuesto de la Unidad de Recursos Financieros