



Unidad de Planificación y Evaluación
Proceso de Evaluación y Estadísticas

**EVALUACIÓN AL PLAN OPERATIVO
INSTITUCIONAL (POI)
AÑO 2022**

Contenido

I.	Presentación	1
II.	Objetivos y Opción Metodológica de la Evaluación	2
III.	Gestión Financiera	4
IV.	Gestión Programática.....	9
4.1.	Nivel de cumplimiento de las metas de producción y de los indicadores de desempeño asociados a cada producto.	11
4.2.	Metas vinculadas a los programas y/ proyectos del Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública 2019-2022 (PNDIP).....	20
1.	Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés a nivel nacional.....	20
2.	Cantidad de personas que aprobaron algún servicio de capacitación y prueba de certificación de competencia laboral en el idioma inglés, a nivel nacional.	25
3.	Cantidad de personas beneficiarias del SBD, que aprobaron algún Servicio de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), a nivel nacional.	30
4.	Cantidad de beneficiarios del SBD que recibieron acompañamiento empresarial por medio del desarrollo de proyectos productivos, a nivel nacional.	34
5.	Porcentaje de personas egresadas del INA y registradas en la plataforma informática única, que están en proceso de intermediación de empleo.	35
6.	Bajo desarrollo de capital humano IPM.....	36
7.	Porcentaje de deserción en los programas.	39
8.	Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.....	40
9.	Indicador de Economía: Recaudación.	41
10.	Indicador de Eficiencia: Ayudas Económicas.	42
V.	Conclusiones	43
VI.	Firmas.....	44
VII.	Anexos	45

I. Presentación

Se muestran en este informe los resultados 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-1839-2022, 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 acciones para el cumplimiento de los indicadores y 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 y datos de sistemas institucionales; tales como el Sistema de Información Financiera (SIF).

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 año 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 año 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).

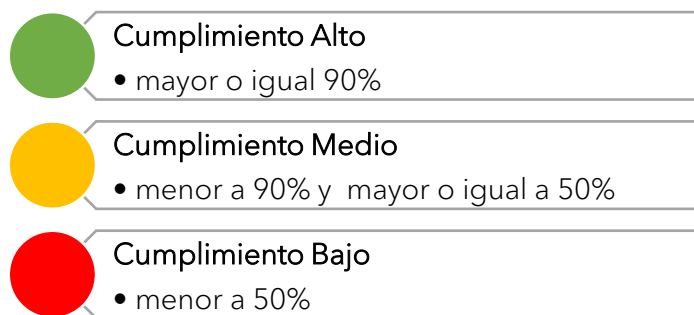
Los insumos primarios de este informe se descargan del Sistema Estadístico y Monitoreo de Servicios (SEMS) aplicación de "Evaluación a Planes" donde cada persona responsable definida por la jefatura ingresa las justificaciones de cada indicador, y dicha jefatura emite una aprobación de la información 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 de los órganos contralores, los cuales son:



III. Gestión Financiera

3.1. Ejecución del Presupuesto 2022 a nivel institucional

La ejecución financiera del periodo presupuestario al 31 de diciembre 2022 es de un 86,4% la cual se considera satisfactoria. Se ejecutaron 109 630,5 millones de colones de un presupuesto total de 126 835,6 millones colones.

Cuadro 1

INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Ejecución Financiera del Presupuesto por Clasificación por Objeto del Gasto
Al 31 de diciembre de 2022
En millones de colones y porcentajes

Partida	Presupuesto definitivo ^{1/}	Presupuesto ejecutado ^{2/}	% Ejecución
0-Remuneraciones	58 379,4	56 863,4	97,4%
1-Servicios	31 861,0	26 310,8	82,6%
2-Materiales y Suministros	4 358,3	3 345,1	76,8%
5-Bienes duraderos	9 311,2	3 319,8	35,7%
6-Transferencias corrientes	15 315,5	12 181,3	79,5%
7-Transferencias de capital	7 610,1	7 610,1	100,0%
SUB TOTAL	126 835,6	109 630,5	86,4%
TOTAL GENERAL	126 835,6	109 630,5	86,4%

Fuente: INA, Proceso de Presupuesto, Bases de datos Sistema de Información Financiera (SIF) al 31/12/2022

1/Presupuesto definitivo: Sumatoria del presupuesto ordinario, presupuestos extraordinarios y modificaciones presupuestarias al cierre del año económico (algunas entidades le llaman Monto Asignado, Presupuesto Final, Presupuesto Asignado o Presupuesto Estimado de Efectivo).

2/ En algunas instituciones también se le conoce como Presupuesto Girado (no contempla compromisos)

3/ Corresponde a recursos externos

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 ₡89 663,62 millones de colones, lo que equivale a un 71% del presupuesto total, de los cuales se ejecutaron, un 85,8% por un monto de ₡77 000,60 millones de colones.

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 ₡37 171,97 millones de colones de los cuales se ejecutaron ₡32 629,9 millones de colones este monto corresponde al gasto real; los que representa una ejecución del 29,3% del presupuesto total.

Cuadro 2

INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Gestión Financiera por Programa Presupuestario
Al 31 de diciembre de 2022
En millones de colones y porcentajes

Programa Presupuestario	Presupuesto definitivo ^{1/}	Presupuesto Ejecutado ^{2/}	% de Ejecución	Participación Relativa %
Programa 1	89 663,6	77 000,6	85,8%	70,7%
Programa 2	37 171,9	32 629,9	87,7%	29,3%
TOTAL GENERAL	126 835,58	109 630,51	86,44%	100,00%

Fuente: INA, Proceso de Presupuesto, Bases de datos Sistema de Información Financiera (SIF) al 31/12/2022

^{1/}Presupuesto definitivo: Sumatoria del presupuesto ordinario, presupuestos extraordinarios y modificaciones presupuestarias al cierre del año económico (algunas entidades le llaman Monto Asignado, Presupuesto Final, Presupuesto Asignado o Presupuesto Estimado de Efectivo).

^{2/} Presupuesto Ejecutado o Girado (no contempla compromisos)

Nota: se deben indicar todos los programas de tal modo que la suma de los mismos coincida con el total del presupuesto

Por partida presupuestaria, la ejecución alcanza los porcentajes indicados en el cuadro 1 y se resume los siguiente:

Servicios.

La Gerencia General realizó diversos trámite de compra como se puede indicar la contratación de Asesoría en servicios Jurídicos (Contratación de Asesor legal

externo con experiencia en materia laboral para realizar investigación preliminar, número de tramite: 2022CD-000008-0002100001), sin embargo, por cuestiones ajenas a la Unidad dicho trámite de declaro desierto, por cuanto no se logró concretar la adjudicación y ejecución de los recursos proyectados para el periodo 2022, esto afectando así la ejecución de la partida presupuestaria, asimismo, se presupuestaron recursos para la contratación del Modelo de Gestión, la cual al momento de ser promovida dicha compra no tuvo oferentes lo cual provocó el remanente presupuestario, adicionalmente, se informa que este trámite no se promovió nuevamente por el cambio de administración.

Mantenimiento de edificios y locales, se proyectaron algunas contrataciones de mantenimiento en la Sede Central; sin embargo, algunas de ellas se adjudicaron por un menor presupuesto.

Mantenimiento y reparación de equipos de producción, transportes, equipo de oficina, equipo de cómputo y sistemas de información, se presupuestó con la finalidad de poder atender emergencias en los activos institucionales, la baja ejecución se debe a que no se tuvieron daños en los activos.

Materiales y Suministros

Se proyectaron recursos para la impresión de los diversos documentos institucionales y entrega al personal de la institución, sin embargo, al momento de realizar la compra los precios fueron menores que lo proyectado, lo cual genera un remanente presupuestario, además, se debe indicar que algunas de las solicitudes de compra de material de oficina por motivos justificados de los proveedores se prorrogaron para entregar en el periodo posterior (2023), por cuanto dicha prórroga no se consideraba en el ejercicio presupuestario, además, por lineamientos superiores.

En ocasión de la aplicación de la modalidad de teletrabajo, resultó innecesaria la adquisición de algunos insumos de oficina. En forma complementaria, para la adquisición de tóner, el precio de éstos excedía el margen de razonabilidad de precio permitidos para adquisición y, en consecuencia, se prescindió de su compra.

Para el caso de los materiales, el mayor inconveniente radicó en la entrega tardía de proveedores que están bajo un contrato por demanda, los cuales aducen problemas para la importación de bienes, debido a la crisis de contenedores.

Bienes Duraderos.

Mediante un arduo trabajo fue posible adquirir algunas de las agrupaciones que le fueron asignadas, sin embargo, algunos factores que incidieron en la no ejecución total del mismo fueron:

- Precios desactualizados que conllevaron realizar las solicitudes a los Núcleos rectores para actualizar los precios.
- Atrasos en trámites de revisión de carteles y precios de referencia en Núcleos.
- Rutas críticas ajustadas en el caso de licitaciones, que combinados con los atrasos en los procesos internos administrativos (estudios técnicos - atención de recursos), provocaron que los plazos de entrega se alargaran
- Prorrogas en las entregas de los equipos por parte de los proveedores.
- Procesos declarados infructuosos que ascendían a montos muy altos, en algunos casos no hubo participación y en otros, el proveedor no cumplía con el plazo de entrega, recursos de apelación lo cual hacía que se pasara de año presupuestario.
- Retrasos en la resolución de algunos recursos de revocatoria de líneas de vida para los edificios presentados, siendo que una vez resuelto el proveedor del equipo se apegó a los 4 meses de tiempo establecido para la entrega pasando al 2023. Se dieron cambios de códigos, actualización de precios, recursos de revocatoria, entre otros lo que genera cambios en la ruta crítica de la adquisición de los equipos.

Para el I Semestre 2022 se planteó como medida correctiva que la Institución trabajaría en una estrategia, para impactar positivamente en la ejecución final de esta partida. Dentro de la información que pueda brindarse en este momento, valga indicar que el proyecto inició en el mes de junio del 2022, dentro de su alcance se definió lo siguiente:

- a) Tramitar compras cuyo plazo de entrega estuviera dentro del mismo periodo 2022, por motivos del recurso presupuestario.
- b) Los Procesos de Adquisiciones de las Unidades Regionales tramitarían compras según asignación que hizo la Unidad de Compras Institucionales.
- c) Se revisaron las agrupaciones, plazos de entrega y se realizaron las modificaciones presupuestarias
- d) Se tramitaron un total de 84 agrupaciones.

Dentro los inconvenientes presentados se encuentran:

- Adjudicaciones por menos presupuesto al estimado.
- Hubo líneas que se declararon desiertas
- No entrega de equipo a final de año debió a que algunos proveedores solicitaron prorrogas.
- Interposición tanto de recursos de objeción como de revocatoria, lo cual atraso el proceso de compra.

Transferencias Corrientes.

El presupuesto para indemnizaciones debe mantenerse reservado para cualquier eventualidad, pero no se presentaron casos para su utilización.

A nivel institucional se planteó una estrategia para dar seguimiento a la Ejecución Presupuestaria durante el 2022, que consistió en 17 actividades de seguimiento, entre las que se destacan:

- Seguimiento a órdenes de compra, a subpartidas claves (Becas, 110801 Mantenimiento de edificios y locales, 110499 Otros servicios de Gestión y Apoyo, 110406 Servicios Generales), a las 20 Licitaciones de más impacto en Ejecución Presupuestaria.
- Compras hasta el tope presupuestario reservado y ampliaciones por los artículos 86 y 209 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- Mecanismo para el seguimiento y control de ejecución presupuestaria.
- Elaboración de cronograma anual de seguimiento para Unidades Regionales de forma virtual.
- Seguimiento subpartida becas.
- Seguimiento a las cuentas: 110801 Mantenimiento de edificios y locales, 110499 Otros servicios de gestión y apoyo y 110406 Servicios Generales
- Centralizar los trámites de compra de equipo.
- Priorización de compras ABC: Definición de criterios de priorización. Reporte mensual de compras ABC.
- Potencializar el uso de los convenios marco
- Matriz de Seguimiento a las 20 Licitaciones de más impacto en Ejecución Presupuestaria.
- Revisión del modelo de proyección del gasto (egresos - regla fiscal - ingresos)
- 2022
- Seguimiento de Reservas Presupuestarias Revisión trimestral del informe "Análisis de atrasas en contrataciones"
- Entre otras.

Debido a dichas acciones implementadas la institución logro una ejecución total del 86,4% del presupuesto, sin embargo, dado aspectos propios de procesos licitatorios no se lograron ejecutar más del 90% en algunas subpartidas mencionadas anteriormente.

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 Cursos¹ (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”.

Este plan operativo dispone de un total de 34 metas, de las cuales 23 metas aportan al Plan Nacional de Desarrollo en lo siguiente:

Objetivo Nacional:

Generar un crecimiento económico inclusivo en el ámbito nacional y regional, en armonía con el ambiente, generando empleos de calidad, y reduciendo la pobreza y la desigualdad.

Área Estratégica:

Innovación, competitividad y productividad.

Objetivo de las metas del área estratégica:

¹ 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.

Incrementar la competitividad, la productividad nacional y la generación del empleo formal en Costa Rica, mediante el fomento de la innovación, la empresariedad, la capacitación del recurso humano, la inserción al mercado internacional y el cumplimiento de los derechos laborales.

Intervención Estratégica: Plan de trabajo para la ampliación de la cobertura de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP) en el idioma inglés.

Objetivo: Incrementar las competencias en el idioma inglés a nivel nacional y regional.

Metas: 14 al Sector Educación y Cultura.

Intervención Estratégica: Desarrollo de competencias empresarias.

Objetivo: Desarrollar las competencias empresariales de los beneficiarios del SBD, mediante el acompañamiento empresarial y los Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), como una alternativa para el progreso económico territorial y nacional.

Metas: 8 al Sector Educación y Cultura.

Intervención Estratégica: Sistema Nacional de Empleo en el marco de los ODS 4 y 8.

Objetivo: Fortalecer la intermediación laboral de las personas egresadas de procesos de capacitación y formación, que están registradas en la plataforma única, para su inserción laboral.

Meta: 1 al Sector Trabajo, Desarrollo Humano e Inclusión Social (TDHIS)

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.

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 cual 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 docente 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 cumplimiento 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 anual, 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 es sensible a 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 y que los procesos de contratación no sean exitosos.
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 que se ejecuten.

Cuadro 3:

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

Programas Sustantivos	Producto	Objetivo	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	Incrementar las competencias en el idioma inglés a nivel nacional y regional.	1. Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés a nivel nacional.	Anual-Absoluta	6 891	3 534	51,3%	10 069	13 051	129,6%	El alto nivel de reprobación (18,4%) y de deserción (19,0%), imposibilidad de ejecutar los contratos de entes de derecho públicos y privados establecidos para el año, además de baja asimilación de la población estudiantil a los servicios por herramientas tecnológicas y la disminución de los cupos en los programas de Habilitación.
			Región Central.		4 530	2 219	49,0%	6 242	8370	134,1%	
			Región Choroteaga.		1 134	398	35,1%	1 993	1853	93,0%	
			Región Pacífico Central.		343	252	73,5%	747	488	65,4%	
			Región Brunca.		326	154	47,2%	399	1377	345,2%	
			Región Huetar Caribe.		419	216	51,6%	522	548	105,0%	
			Región Huetar Norte.		139	295	212,2%	166	414	249,6%	

Continúa...

Continuación cuadro 3...

Programas Sustantivos	Producto	Objetivo	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	Módulos y Pruebas de Certificación	Incrementar las competencias en el idioma inglés a nivel nacional y regional.	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	3 132	58,8%	1 208	1054	87,2%	El alto nivel de reprobación en pruebas de certificación (23,3%) y deserción en módulos (17,8%), imposibilidad de ejecutar los contratos de entes de derecho públicos y privados establecidos para el año, además de limitada cantidad de recurso humano docente para asumir esta ejecución
			Región Central.		2 734	1 425	52,1%	679	333	49,1%	
			Región Chorotegea.		830	361	43,5%	173	217	125,2%	
			Región Pacífico Central.		482	451	93,6%	104	211	202,5%	
			Región Brunca.		290	173	59,7%	79	102	129,3%	
			Región Huetar Caribe.		341	173	50,7%	67	97	145,0%	
			Región Huetar Norte.		650	554	85,2%	106	94	88,8%	

Continúa...

Continuación cuadro 3...

Programas Sustantivos	Producto	Objetivo	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	Desarrollar las competencias empresariales de los beneficiarios del SBD, mediante el acompañamiento empresarial y los Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), como una alternativa para el progreso económico territorial y nacional.	3. Cantidad de personas beneficiarias del SBD, que aprobaron algún Servicio de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), a nivel nacional	Anual-Absoluta	11 449	9 618	84,0%	10 437	13083	125,4%	La deserción que esta población es de un 9,0% aproximadamente, está asociada a temas de que son unidades productivas que cuenta con poco personal y por lo tanto las personas deben asumir todo el proceso productivo o de prestación y no logran cumplir con el compromiso de horas necesarias para la capacitación.
			Región Central.		5 305	4 508	85,0%	6 056	7 222	119,2%	
			Región Chorotega.		3 075	1 945	63,3%	1 232	1375	111,6%	
			Región Pacífico Central.		878	1 335	152,1%	939	1278	136,1%	
			Región Brunca.		651	751	115,4%	746	1068	143,2%	
			Región Huetar Caribe.		188	214	113,8%	638	929	145,6%	
			Región Huetar Norte.		1 352	1 459	107,9%	826	1211	146,6%	

Continúa...

Continuación cuadro 3...

Programas Sustantivos	Producto	Objetivo	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	Acompañamiento Empresarial	Desarrollar las competencias empresariales de los beneficiarios del SBD, mediante el acompañamiento empresarial y los Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), como una alternativa para el progreso económico territorial y nacional.	4. Cantidad de beneficiarios del SBD que recibieron acompañamiento empresarial por medio del desarrollo de proyectos productivos, a nivel nacional.	Anual-Absoluta	1 450	1 347	92,9%	202	1296	641,6%	
Programa 1. Servicios de Capacitación y Formación Profesional	Intermediación de Empleo	Fortalecer la intermediación laboral de las personas egresadas de procesos de capacitación y formación, que están registradas en la plataforma única, para su inserción laboral.	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	100	200,0%	257	96,0	37,3%	

Continúa...

Continuación cuadro 3...

Programas Sustantivos	Producto	Objetivo	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	Generar un crecimiento económico inclusivo en el ámbito nacional y regional, en armonía con el ambiente, generando empleos de calidad, y reduciendo la pobreza y la desigualdad.	6. Bajo desarrollo de capital humano IPM	Anual-Absoluta	28 327	19 525	68,9%	30 602	28323	92,6%	Dicha población no cuenta con algunos de los requisitos de ingreso, existe una brecha de alfabetización informática, poco o nula conectividad de internet en zonas de residencia, priorización de emplearse, entre otros. Además, la reprobación en programas alcanza un 12,2% y la deserción 6,4 lo cual representan porcentajes que impactan de manera significativa el logro de la meta.
			Región Central.		13 589	8 021	59,0%	15 081	14027	93,0%	
			Región Chorotega.		4 841	2 619	54,1%	5 664	4860	85,8%	
			Región Pacífico Central.		1 418	2 338	164,9%	1 976	2182	110,4%	
			Región Brunca.		2 102	1 741	82,8%	2 657	2642	99,4%	
			Región Huetar Caribe.		1 921	2 958	154,0%	1 878	2112	112,4%	
			Región Huetar Norte.		4 456	2 130	47,8%	3 346	2500	74,7%	

Continúa...

Continuación cuadro 3...

Programas Sustantivos	Producto	Objetivo	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	Generar un crecimiento económico inclusivo en el ámbito nacional y regional, en armonía con el ambiente, generando empleos de calidad, y reduciendo la pobreza y la desigualdad.	7. Porcentaje de deserción en los programas.	Anual- Porcentual- Decreciente	8,0	9,5	84,6%	0,37	0,37	100%	Las personas estudiantes indican que necesitan trabajar para generar ingresos, y a pesar de contar con ayuda económica, no es suficiente para poder satisfacer las necesidades familiares, por lo que se opta por la deserción. Así mismo, las personas estudiantes indican que se les dificultaba la comprensión de la materia, lo que generaba estrés en los estudiantes. Y por último la carga en las labores domésticas, que impedían cumplir con las asignaciones académicas.
	Programas		8. Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.	Anual- Absoluta	15 265	9 097	59,6%	28 204	26654,2	94,5%	<ul style="list-style-type: none"> - 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 localizables para efectos de promoción e involucrarlos en procesos de inscripción y selección de servicios.

Continúa...

Continuación cuadro 3...

Programas Sustantivos	Producto	Objetivo	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	Becas	Generar un crecimiento económico inclusivo en el ámbito nacional y regional, en armonía con el ambiente, generando empleos de calidad, y reduciendo la pobreza y la desigualdad.	9. Monto promedio anual de ayuda económica a personas estudiantes.	Anual-Absoluta-Eficiencia	657 199	579 881	88,2%	8 079	9 447	116,9%	Al tener mayor cantidad de personas solicitantes se redistribuyó el presupuesto disponible para poder atender la demanda, razón por la cual el promedio de beneficio económico por persona se disminuyó, sin afectar el apoyo económico brindado, teniendo un alcance mayor al proyectado inicialmente con respecto a una mayor cantidad de personas beneficiadas.
Subprograma 2.2 Normalización y Servicios de Apoyo	No aplica		10. Tasa de recaudación (cobro administrativo).	Anual- Porcentual- Economía	69	65,8	95,4%	1 665	1 665	100,0%	

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, Año 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.

Indicador	1. Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés a nivel nacional.		
	Meta	Resultado	% de Cumplimiento
	6.891	3.534	51,3%

A nivel nacional se logra un cumplimiento del 51,3% esto a pesar de que el INA ha realizado grandes esfuerzos para lograr cumplir la meta establecida. Dentro de éstos se puede mencionar, la ampliación de los cupos en programas de inglés de 10 a 15 cupos por referencia en modalidad virtual a partir del mes de julio, sin embargo, para el año 2022 se logró cumplir en un 51,3% la meta, categorizado como un cumplimiento bajo.

Como parte de las situaciones que afectan el cumplimiento de la meta se encuentra la imposibilidad de ejecutar los contratos de entes de derecho públicos y privados establecidos para el año, esto debido a cambios en las especificaciones técnicas de los carteles, procesos licitatorios declarados infructuosos y recursos de apelación presentados por las empresas concursantes.

Además, el cambio en el modelo curricular que pasó de 25 a 20 cupos en cada referencia en el año 2020 en modalidad presencial, sin embargo, a partir de la pandemia para poder ser asumido por medio de herramientas tecnológicas el cupo paso a 10 personas y a partir de julio del 2022 a 15 personas (para los grupos de nueva conformación), lo cual ha generado que la cantidad de personas egresadas haya bajado significativamente según lo proyectado.

A pesar de los esfuerzos realizados por los equipos de bienestar estudiantil con acciones afirmativas dentro de las que se pueden mencionar la asignación de ayudas económicas, servicios orientación, servicios de psicología, identificación oportuna de personas que abandonan los servicios, existen altas tasas de reprobación (18,4%) y de deserción (19,0%) que se convierten en factores que limitan el cumplimiento de la meta.

Desde la Gestión Regional, se ha enfatizado en el seguimiento a las Unidades Regionales para la ejecución de Servicios de Capacitación y Formación Profesional en inglés, mediante contratos con entes de derecho público y privado, siendo que este mecanismo de contratación se implementó con el propósito de ampliar la cobertura y la cantidad de personas atendidas en inglés.

En este sentido, durante los años 2021 y 2022, se emitieron instrucciones puntuales en la materia y se incorporó el tema de inglés en algunas sesiones mensuales de Jefaturas Regionales, siempre con el propósito de promover la ejecución de los contratos de inglés en las Unidades Regionales adjudicadas, así como avanzar en la transición hacia la nueva oferta curricular en inglés por competencias. Así mismo, desde la Gestión Regional se coordinó para que la totalidad del personal docente de inglés finalizara el proceso de capacitación para ejecutar la oferta de Habilitación, y hubo participación de esta Gestión en el Plan Piloto para la implementación de las Becas del artículo 21 bis, mismas que se enfocaron en el servicio de inglés.

Adicionalmente, desde esta Gestión se dio apoyo para la programación del PASER 2022, el cual incluyó alrededor de 400 programas de habilitación de inglés, para ser atendidos con docentes INA.

Es importante recordar que, por efecto del COVID 19, en el año 2020 se disminuyó la meta de personas egresadas originalmente establecida, y dicha reducción se sumó a la meta originalmente consignada para el 2022, con lo cual en dicho año el compromiso de cumplimiento incrementó exponencialmente y no así las condiciones y recursos institucionales. En respuesta a esto, la Gestión Regional solicitó a la Administración Superior un ajuste en las metas, sin embargo, la misma fue rechazada.

La prestación de los nuevos programas de inglés, impartidos con recursos distintos a los tradicionales, es decir "con medios digitales", la baja asimilación de la población estudiantil a los servicios por herramientas tecnológicas y la disminución de los cupos en los programas de Habilitación sin duda ha incidido en la dificultad para la consecución de la meta establecida.

Para el alcance de los nuevos objetivos institucionales, se realizó un ejercicio más realista del establecimiento de metas, tomando en cuenta el comportamiento histórico, los recursos existentes y las posibilidades de crecimiento.

Adicional a esto, se prevé contar con mecanismos alternos para programar más servicios de inglés, tal es el caso de las Becas del artículo 21bis, el plan para el fortalecimiento interno del inglés, así como la implementación de la contratación de cuartos y medios tiempos docentes.

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	2.219	49,0%
Chorotega	1.134	398	35,1%
Pacífico Central	343	252	73,5%
Brunca	326	154	47,2%
Huetar Caribe	419	216	51,6%
Huetar Norte	139	295	212,2%

La meta en la Región Central logra un cumplimiento del 49% esto afectado principalmente por la ejecución de la nueva oferta, por la conformación de grupos pequeños (máximo 15 participantes por grupo a partir de julio 2022), en ese sentido aspectos como la deserción y reprobación dificultan la continuidad y la conformación de grupos futuros, ya que se debe cumplir con el 80% del cupo, entonces, con 3 personas que no continúen en el servicio afecta la conformación de futuros grupos.

Además, el proceso de conformación de grupos no es ágil, debido a procesos de promoción a personas candidatas, análisis curricular para verificar cumplimiento de requisitos, validar información, sesión de información administrativa y metodológica, las personas candidatas deben remitir información confirmando su interés en la capacitación, se crea un expediente digital, se realiza entrevista a cada candidato con duración aproximadamente de 45 minutos, elaboración de informe técnico, lista definitiva para iniciar proceso de matrícula, solicitar la creación de usuarios en el office365, (solamente conformar un grupo se estima en una duración de 1 mes).

El requisito académico de ingreso al programa es bajo (inglés básico solicita sexto grado); que en contraposición con las personas que disponen de mayor nivel académico como noveno y bachillerato (undécimo) genera una distinta asimilación de la materia que provoca desmotivación en la población con menor educación.

La Unidad Regional Central Occidental ejecuta una gran cantidad de servicios de inglés bajo la estrategia de competencias, dichos servicios han venido presentando un alto nivel de deserción debido a que no en todos los casos los estudiantes se ajustan a las características del diseño por competencias definido. Además, esta Unidad Regional reporta la renuncia de un docente y hace necesario modificar cronogramas de otros docentes y eliminar referencias planificadas debido a que ya no se cuenta con el recurso humano inicial en la planificación por el trasladado de una docente a otra instancia del INA, lo cual afecta el cumplimiento de la meta.

La Unidad Regional Central Oriental indica que se vio afectada por el proceso de socialización realizado en el año 2022 de 46 personas docentes, muchos de los programas se atrasaron en su fecha de inicio lo que hizo que varios finalicen hasta el próximo año. Además, la cantidad de horas en los cronogramas destinadas a la ejecución de programas es menor ya que al impartir los programas de habilitación por primera vez se debe incluir en el cronograma de los docentes una semana de tiempo para preparación de material y otros para cada módulo, también que los procesos de conformación de grupos son extensos y se requiere que los docentes participen para la selección minuciosa de cada estudiante lo que atrasan la ejecución y provocan que los programas se pasen al 2023.

La Unidad Regional Heredia desde el año 2020 realiza todas las acciones para la ejecución de los servicios de inglés mediante contrato, sin embargo, durante el año 2022 no se ejecutaron servicios de capacitación y formación profesional (SCFP) mediante contratación con ente privado según oficio NSCS-77-2022.

El cumplimiento de esta meta para la **Región Chorotega** alcanzó un 35,1%, dentro de los principales obstáculos que se presentaron fue en el ámbito de recursos humanos, dada la

incapacidad médica por parte de 5 personas docentes, lo que incidió en la ejecución de los servicios y alcanzar la meta establecida. Otra situación que se presenta es que al menos 4 de las personas docentes en inglés de la regional se encuentran ejecutando servicios complementarios de otros programas.

La nueva oferta de programas de inglés de habilitación reduce la cantidad del cupo de estudiantes de 25 a 15 personas por referencia cuando se ejecutan por medio de herramientas tecnológicas, al bajar la cantidad de participantes por cada referencia, la deserción y reprobación afectan gravemente la continuidad del servicio, pues en algunos casos los grupos deben fusionarse para continuar con una cantidad razonable de participantes.

En el caso de los servicios de capacitación de manera presencial, el cupo se redujo de 25 a 20 participantes, por lo que afecta el cumplimiento en el alcance de este indicador.

Es importante indicar que los programas de habilitación que trascendieron del año anterior y finalizaron en 2022, que se ejecutaron con medios alternativos, tenían un cupo reducido a 10 participantes por cada referencia, los cuales al finalizar generaron muy pocas personas egresadas.

Además, no se logró concretar la ejecución de programas de los nuevos servicios por contrato de ente de derecho privado en el Centro Regional Polivalente de Liberia. Solamente se han podido ejecutar módulos o programas de la oferta anterior que tienen el doble de duración.

Para superar los obstáculos se propone gestionar contratos de inglés que permitan llegar a un mayor porcentaje de la población mediante servicios de capacitación y formación profesional con medios alternativos.

Para el año 2023 se espera que los procesos de contratación en casos de sustitución del personal docente ya estén finalizados y se cuente con un mayor número de personas docentes.

La **Región Pacífico Central** logró al finalizar el año un cumplimiento del 73,5% de la meta, sin embargo, se clasifica como cumplimiento medio, dentro de las situaciones que afectaron el cumplimiento satisfactorio de la meta se encuentra la conformación de grupos y proceso de selección, ya que según el oficio remitido por el Núcleo Sector Comercio y Servicios NSCS-441-2020, definió el proceso y tiempos de conformación de grupos, para el cual se debe destinar a la persona docente, al menos 3 semanas, para el proceso de entrevistas y conformación de los grupos, lo cual reduce significativamente el tiempo disponible de los mismos para la ejecución de los programas (105 horas por proceso de selección).

Además, en el oficio de la Dirección de la Gestión Regional DGR-260-2020, se definió el plan piloto programas habilitación inglés, así como la metodología a seguir en la ejecución de los programas de habilitación de inglés. En este sentido se definió, por parte del Núcleo Sector Comercio y Servicios que el máximo de personas a conformar los grupos es de 10 personas por referencia, lo cual influyó significativamente en la cantidad

de personas egresadas. Aunque a partir del oficio NSCS -151-2022 del mes de Julio 2022 se indicó ampliar los cupos de 10 a 15 personas en modalidad virtual para los nuevos servicios de programas, sin embargo, no se logró cumplir con lo planificado.

Por otra parte, las altas tasas de reprobación y deserción afectan poder contar con la cantidad de personas egresadas planificadas.

Para el año 2023 se plantea la elaboración un proyecto para evitar la exclusión educativa, así como, la equiparación de las personas que completan programa de forma modular por medio de contratos con entes de derecho público y privado ya establecidos. Además, se espera que con la ejecución de programas de idiomas de forma presencial se puedan mejorar las cifras.

El cumplimiento de esta meta para la **Región Brunca** alcanzó un 47,2%, dentro de los principales obstáculos presentados se encuentra que se esperada contar con un Proceso Licitatorio para la contratación de los servicios de capacitación y formación profesional en el subsector idiomas, sin embargo, el trámite se declaró infructuoso y recursos de apelación fueron rechazados por la Contraloría General de la República.

Los resultados del análisis realizado por el Núcleo Sector Comercio y Servicios se detallan en el oficio NSCS-PGA-92-2022, donde concluyen " (...) de la evaluación realizada a cada una de las partidas ofertadas y de las empresas participantes se concluye que ninguna cumple con la totalidad de las especificaciones solicitadas en el cartel y de acuerdo con lo indicado en el oficio UCI-PCSC-34-2022, los precios de estas no son razonables".

Por lo que el Proceso de Adquisiciones de la Unidad Regional Brunca emitió el oficio URB-PA-145-2022 mediante el cual recomienda a la comisión de licitaciones declarar infructuoso el procedimiento de compra.

Para el año 2022 han finalizado 18 programas de inglés. Ocho del 2021 y 11 del 2022. La promoción promedio es de 7.5 personas por programa. Esta baja tasa de aprobación hace imposible alcanzar la meta.

En los programas que finalizaron y los que iniciaron a inicios del año 2022, aún se consideraban los aforos establecidos por el Ministerio de Salud, obligando así a conformar grupos más pequeños (10 personas) y por ende menos personas egresadas.

Además, complica la ejecución la poca disponibilidad de personas docentes en inglés es otro elemento determinante que impide ampliar los servicios en este idioma. La unidad regional cuenta solamente con diez personas docentes con sus cronogramas llenos con la ejecución de los servicios de capacitación y formación profesional (SCFP) programados en el Plan Anual de Servicios (PASER) del período.

Para enfrentar estos obstáculos se espera dar seguimiento y control en la conformación de grupos de programas, estableciendo una población más adecuada "filtrada" que permita una mejor promoción por SCFP.

El cumplimiento de esta meta para la **Región Huetar Caribe** alcanzó un 51,6%, dentro de los aspectos que dificultaron el cumplimiento satisfactorio de la meta se mencionan que se encuentra la dificultad en el proceso de contratación de entes de derecho públicos o privados para la ejecución de los servicios del área de inglés, dichos procesos de contratación han sido extensos y complejos, se han visto en constantes cambios en las especificaciones técnicas y de procesos de revocatoria por parte de los oferentes, lo que obstaculizo poder ejecutarlos.

Otra de las dificultades presentadas fue el faltante de recurso humano una parte por falta de asignación de personal por parte del Núcleo Sector Comercio y Servicios y otra debido a que dos docentes de inglés se encuentran en un proceso de capacitación que consiste en dar a conocer la nueva metodología de los nuevos programas de habilitación y manejo de TICs, el cual afecta la ejecución de servicios 2021-2022.

Para el año 2023 se espera dar continuidad del proceso de contratación de entes de derecho públicos o privados, el cual se prevé dar inicio en los meses de enero y febrero.

En el caso de la **Región Huetar Norte** los programas de inglés tienen una alta demanda por parte de los distintos sectores productivos y la población civil, lo que facilitó la atracción de población objetivo para la conformación de grupos. Dentro de la programación contenida en el Plan Anual de Servicios (PASER) 2022 se ejecutaron 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.

Los beneficios obtenidos por la población egresada son que los programas de idiomas desarrollaron 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 las áreas más intensivas de empleo en la región y diferentes sectores productivos.

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	3.132
		% de Cumplimiento
		58,8%

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 58,8% de cumplimiento a nivel nacional.

En lo que respecta a los módulos certificables y cursos se tiene la ventaja que existen algunos que se ejecutan de manera transversal en programas de formación tales como Telecomunicaciones y Telemática: instalación de cableado estructurado, telecomunicaciones, alojamiento: recepción en los servicios de hospitalidad, gastronomía, bartender y saloner(a) profesional, entre otros, lo cual aportar significativamente al cumplimiento de la meta.

Sin embargo, este tipo de servicio a nivel general ha presentado dificultades ya que se cuenta con una limitada cantidad de recurso humano docente para asumir esta ejecución, dado que en su mayoría se encuentran ejecutando programas lo cual por ser extensos por cuestiones de tiempo limita a que puedan asumir otros servicios. Así mismo, los contratos con entes de derecho público y privado están limitados a programas de formación lo que provoca que no logren aportar a este indicador.

En lo que respecta a las pruebas de certificación se debe mencionar que este servicio implica varias etapas que no se ven reflejadas en el resultado final y que representa tiempo tanto para el personal administrativo como docente de la institución, por ejemplo: llamadas a las personas que se encuentran en listas de interés que en varios casos no se logran localizar o bien manifiestan que no tienen interés, la entrevista previa realizada por el personal docente donde se identifica que existen personas que no cuentan con aspectos elementales para aplicar la prueba y la aplicación de la prueba que al ser individual hace que la atención de personas sea limitada.

Desde la Gestión Regional se coordinó el proceso de capacitación que debe asumir el personal docente de inglés para ejecutar las nuevas pruebas de Certificación por competencias.

Además, se mantuvo participación en el plan para la “aplicación masiva de pruebas de certificación en inglés programa interno” el cual permitió el abordaje a listas de espera históricas.

Sin embargo, el porcentaje de reprobación de las pruebas de certificación es de 23,3% lo cual se convierte en un aspecto desfavorable.

Se tiene como parte de las acciones para superar estos obstáculos el contar con contratos con entes públicos y privados para que asuma los servicios de programas permitiendo con ello liberar espacios en el cronograma de personal docente INA para que asuma la labor de certificación.

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

Región	Meta	Resultado	% Cumplimiento
Central	2.734	1.425	52,1%
Chorotega	830	361	43,5%
Pacífico Central	482	451	93,6%
Brunca	290	173	59,7%

Huetar Caribe	341	173	50,7%
Huetar Norte	650	554	85,2%

El cumplimiento de esta meta en la **Región Central** alcanzó un 52% esto debido básicamente a que existen módulos transversales del idioma inglés en diversos programas de formación dentro de los cuales se pueden mencionar: telecomunicaciones y telemática: instalación de cableado estructurado, telecomunicaciones, alojamiento: recepción en los servicios de hospitalidad, gastronomía, bartender y salonero(a) profesional, entre otros. Sin embargo, parte de los módulos certificables y cursos son extensos y por lo general se ejecutan a tan solo dos o tres días por semana, en jornada mixta, lo que permite que se atienda un solo grupo por día a 5 horas máximo, pero cuando se trata de empresas, no es posible atender a más de 4 horas, lo que da como resultado que se avance lentamente y por consiguiente no es posible ejecutar suficientes módulos durante el año para cumplir la meta.

Así mismo, otro de los factores que han dificultado el cumplimiento de la meta están asociados al servicio de pruebas de certificación, dado que en cuanto al personal docente estos se encuentran con carga de ejecución en programas, por lo que no es posible asignar tiempo docente para labores de certificación, además que estos programas son de larga duración.

Por otra parte, la dificultad de las pruebas provoca que, aunque se atienda a un número significativo de personas sean muy pocas las que logran aprobarlas y contabilizar en este indicador. Esto debido al nuevo modelo curricular y el diseño de las nuevas pruebas de certificación.

Esta labor consume mucho tiempo docente que no se ve reflejado en estadísticas. A pesar de haber asignado muchas horas docentes para certificación en inglés las personas que se atendieron no son concordante con las aprobaciones

Las pruebas de certificación tienen una duración muy larga y se realizan en forma individual, esto hace que el avance y atención sea lento.

Como medida a implementar para el año 2023 se establece dar seguimiento a cronogramas y al Plan Anual de Servicios (PASER), además de aplicar certificaciones en el primer y último periodo del año

La **Región Chorotega** manifiesta dentro de los obstáculos para cumplir satisfactoriamente la meta que, de acuerdo con la nueva oferta curricular en inglés, la mayoría de los docentes están ejecutando programas de habilitación, de acuerdo con la demanda de mercado y a lo indicado por el Núcleo de Comercio y Servicios, lo que reduce la posibilidad de programar módulos afectando el cumplimiento del indicador. Otra causa es que, en el contrato de entes de derecho público y privado de servicios de capacitación en inglés durante el segundo semestre, fue para ejecutar únicamente programas.

También se presenta la incapacidad médica por parte de 11 docentes, lo que incidió en la ejecución de los servicios y en no alcanzar la meta establecida. Así mismo, durante el

año 2022, 3 docentes de los 13 docentes de inglés de la regional estuvieron en una pasantía de por lo menos 30 días hábiles, más 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.

Por otra parte, el cambio de nuevas pruebas de certificación en inglés incidió en tiempos extras en cronogramas para la capacitación de los docentes e incide en la baja ejecución y bajo cumplimiento de esta meta. Existen algunos casos en los que se invierte el tiempo de certificación sin lograr resultados de aprobados y reprobados, pues las personas no aprueban la entrevista diagnóstica; y en cuanto a los resultados de las pruebas el porcentaje de reprobación sobrepasa en gran manera el porcentaje de aprobación.

Como medida a aplicar se encuentra el reajustar los cronogramas del personal docente para verificar espacios para que asuman pruebas de certificación.

La **Región Pacífico Central** logra un cumplimiento satisfactorio del meta dado a que se continuó con la ejecución del contrato con INFOTECH S.A., lo que facilitó la atención de más personas mediante módulos de inglés. Además, 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.

En cuanto a las pruebas de certificación el Centro de Formación de Puntarenas realizó las siguientes estrategias: 1- Efectuó cortes para valorar los mecanismos utilizados en la aplicación de las pruebas y revisar si se debían establecer correcciones 2- Brindó a las personas docentes los medios tecnológicos para atender de mejor manera a las personas participantes; 3- En algunos casos se aplicaron las pruebas de manera presencial a las personas participantes, con lo cual se logró una mayor promoción. Además, se continua con la estrategia de liquidación de pruebas de certificación mensualmente.

Los beneficios en la población atendida son que se les brinda un certificado el cual les permitirá incorporarse al mercado laboral o mejorar sus condiciones laborales.

La **Región Brunca** alcanzó un 60% de la meta esto principalmente a la ejecución de módulos certificables y módulos en el idioma inglés transversales de los programas de guía de turismo local y recepción en los servicios de hospitalidad. No obstante, la dificultad se encuentra en la ejecución de pruebas de certificación ya que el grado de reprobación es alto esto básicamente se debe al diseño de pruebas alineadas con el marco común europeo. Además, la estructura de la prueba consta de dos partes: la entrevista y la aplicación de la prueba en sí y en muchas de las ocasiones no se supera la entrevista técnica.

Por otra parte, solamente hay diez personas docentes en inglés para atender todos los compromisos programados en el Plan Anual de Servicios (PASER) del año. Actualmente solo se cuenta con una persona docente en la atención de certificación de inglés para toda la regional, donde la limitante cobra más relevancia, si se tiene en perspectiva que la Región Brunca 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. 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.

Para el año 2023 se espera que por medio de la contratación de servicios de inglés a entes públicos y privados permitan "liberar" personas docentes para los servicios de pruebas de certificación.

La **Región Huetar Caribe** tiene un alcance de la meta de un 51% esto en gran medida gracias a la ejecución de módulos certificables y módulos, sin embargo, su cumplimiento satisfactorio se ha visto limitado dado que los servicios de certificación no se han logrado ejecutar como estaban previsto debido a que dos personas docentes aún están pendientes de finalizar los procesos de socialización, lo cual les impide aplicar dichas pruebas. La regional cuenta con 6 personas docentes que pueden aplicar pruebas, no obstante, no son suficientes ya que estas deben asumir la ejecución de programas y cursos de inglés.

Para el año 2023 se espera que las personas docentes finalicen sus procesos de socialización y que por medio de la contratación de entes de derecho público y privado se asuman los programas y módulos, liberando espacio en los cronogramas de docentes de planta para aplicar pruebas de certificación.

En el caso de la **Región Huetar Norte** el alcance del 85% de este indicador se debe en parte importante a la continuidad del contrato con ente de derecho privado adjudicado para esta unidad regional para la contratación por demanda de módulos de inglés, que permite la atención de la demanda identificada por la Unidad Regional Huetar Norte, además de la que se atiende con el personal de planta, en total se lograron ejecutar 13 módulos bajo esta modalidad. 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. Esta programación se realizó en acato a las directrices institucionales para la formulación referente a este indicador específico dentro de la estrategia nacional Alianza para el Bilingüismo (ABI) y el Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública.

La circunstancia que afecta el cumplimiento de este indicador se encuentra en el servicio de pruebas de certificación, dado que existe un porcentaje de reprobación importante alcanzando un 28,6% en el corte al 30 de noviembre, situación que consume mucho tiempo docente sin tener resultados positivos que se contabilicen para el alcance del indicador. Es importante resaltar que, aunque existe una demanda importante en este servicio, se debe revisar la metodología de ejecución por los altos índices de reprobación y la ausencia de las personas citadas para aplicar las pruebas respectivas.

Se realizó una sesión de trabajo con la persona encargada de la unidad de certificación y el personal de la unidad regional para buscar oportunidades de mejora en el servicio de certificación.

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	% de Cumplimiento
	11.449	9.618	84,0%

A nivel nacional se logra un cumplimiento medio de la meta con un 84% esto gracias a diversos esfuerzos que se realizan desde todas las unidades de la institución, donde se les brinda a las personas beneficiarias del SBD servicios que les permiten mejorar sus competencias para ofrecer sus productos y servicios con mayor calidad; además, se les otorga beneficios adicionales como ayudas económicas, prestamos de equipos tecnológicos, servicios de orientación y psicología, actividades extra curriculares de motivación, entre otros.

Sin embargo, existen situaciones que dificultan cumplir con un porcentaje mayor de la meta, dentro de los cuales se pueden mencionar las incidencias con el recurso humano que afectan el Plan de Anual Servicios (PASER) a nivel de eliminación de servicios, cambios de fechas por renuncias, incapacidades, licencias, jubilaciones, redireccionamiento del personal a atender prioridades (diseño de servicios, por ejemplo).

Además, de la deserción que esta población es de un 9,0% aproximadamente, está asociada a temas de que son unidades productivas que cuenta con poco personal y por lo tanto las personas deben asumir todo el proceso productivo o de prestación y no logran cumplir con el compromiso de horas necesarias para la capacitación.

Con respecto a las situaciones presentadas por el personal se espera que la unidad de recursos humanos y las autoridades superiores respondan prontamente a las gestiones realizadas por las unidades para la reposición de plazas vacantes (por renuncia, despido y jubilación).

Los datos de cumplimiento por región son:

Región	Meta	Resultado	% Cumplimiento
Central	5.305	4.508	85,0%
Chorotega	3.075	1.945	63,3%
Pacífico Central	878	1.335	152,1%

Brunca	651	751	115,4%
Huetar Caribe	188	214	113,8%
Huetar Norte	1.352	1.459	107,9%

Para lograr el cumplimiento medio de esta meta en la **Región Central** la Unidad Regional Central Occidental aplicó y ejecutó 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 en la región de Occidente del país. Además de contar con la comisión interinstitucional de apoyo a las pyme y emprendimientos de Occidente que involucra a varias instituciones públicas de la región. Por medio de esta, se articula el apoyo a pyme y emprendedores de occidente en coordinación con todos los SCFP. De forma tal que se atiende de manera integral las necesidades de capacitación, lo que da un resultado exitoso, además se trabaja y atiende el tema de PYME y emprendimientos desde diferentes comisiones de trabajo como lo son el Comité Consultivo de Enlace y el Comité Sectorial Agropecuario.

Por otra parte, la Unidad Regional Central Oriental expone que este indicador se ve afectado por no contar con la cantidad de personal docente necesario. Se consideraba contar con el apoyo de 5 personas docentes del Núcleo Tecnología de Materiales, sin embargo, el Núcleo redireccionó sus cronogramas para atender otras necesidades institucionales. Además, se han jubilado 3 docentes, 1 presentó la renuncia, 2 docentes de trasladaron a plazas administrativas, 2 docentes presentan incapacidades prolongadas, 2 solicitaron permisos sin goce de salario y el disfrute de vacaciones en aquellos casos que los docentes tienen vacaciones a derecho acumuladas, entre otros lo que afecta el cumplimiento de este indicador.

Como parte de las medidas para superar esta situación se espera gestionar para el año 2023 ante los Núcleos Tecnológicos un mayor compromiso al momento de asignar y mantener al personal docente en los centros ejecutores. Además, continuar en coordinación con los centros ejecutores la revisión periódica de la base de datos de unidades productivas pendientes de atención para la inserción de más personas de SBD durante y darle un mayor seguimiento a la vinculación correspondiente en el SEMS.

Por parte de la Unidad Regional Cartago indica que durante el 2022 han tenido una serie de inconvenientes con el personal tanto administrativo como docente que impactan de manera significativa el logro de las metas y servicios brindados. A nivel administrativo ejemplo, al no contar ya por más de un año con el psicólogo de la regional y dar este importante apoyo a las personas participantes para evitar deserción. Por otro lado, el faltante de asistentes administrativos que apoyaran la gestión en 3 centros de formación. Para la impartición de servicios de módulos para SBD, varios docentes que se han jubilado, pedido permisos extendidos sin goce de salario, defunción e incluso docentes que han sido asignados a la regional por varios años y este año, no los asignaron más. Se ha solicitado a la Unidad de Recursos Humanos el nombramiento de las plazas sin embargo se está a la espera de una solución por parte de esa Unidad.

En cuanto a la Unidad Regional de Heredia, esta manifiesta que dentro de lo sucedido se encuentra una alta deserción y se manifiesta que es por la cantidad de horas de diseño del programa, otra causa se asocia a la virtualidad de los servicios lo que le dificulta a algunas personas llevar el servicio por medio del uso de herramientas tecnológicas.

La **Región Chorotega** logra un cumplimiento medio de la meta ya que se coordina la inclusión de población emprendedora en los servicios de capacitación y formación profesional (SCFP). Además, se continúa con la implementación de la estrategia de atención a PYME mediante canales digitales para mejorar el alcance entre la institución y su población meta.

Se realiza la recopilación de esta información de emprendimientos y PYME de manera trimestral para registrarlos en el sistema, dicha estrategia que permite la revisión, depuración y atención de solicitudes de unidades productivas.

Dentro de los factores que limitan el cumplimiento satisfactorio de la meta se encuentra la recolección de los formularios FR GR 01 y FR GR 188, lo cual dificulta la incorporación de los datos en el Sistema Estadístico y de Monitoreo de Servicios (SEMS), su registro y vinculación, pues se reciben en algunas ocasiones de manera incompleta, o en formato de fotografía, lo que implica devolver los formularios para que sean completados correctamente por parte de la unidad productiva solicitante, haciendo que el proceso de ingreso de la información se realice de forma más lenta. Otro factor que influyó en el no alcance de este indicador es que las unidades productivas, PYME y emprendedores tienen como prioridad, orientar sus recursos y esfuerzos a recuperar su producción y ventas en lugar de solicitar capacitación técnica.

Otra causa que influyó en el no cumplimiento de la meta es que, aunque 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; lo cual en módulos no se cumple, pues la mayoría tienen una duración inferior, de igual forma no son sujetos para la ayuda económica en la mayoría de los casos.

Como medida correctiva la implementación de una estrategia que permita redireccionar los SCFP a la atención de población PYME y emprendedores. Analizar junto con los procesos relacionados las medidas necesarias que maximicen el aprovechamiento de los cronogramas de docentes cuando se ejecutan servicios virtuales.

La **Región Pacífico Central** viene realizando un gran esfuerzo desde hace varios años, para lograr programar en el plan anual de servicios, la mayor cantidad de servicios solicitados por las PYME de la región, de la mano con la depuración de las bases de solicitudes que tiene la información de las necesidades de capacitación de las unidades productivas.

Lineamiento regional de reservar al menos 5 cupos en los servicios de capacitación y formación profesional para la atención de la población de PYME y proceder con la vinculación inmediata.

Estrategia regional de revisión de las personas egresadas de todos los programas que no van dirigidos a las PYME, con el fin de identificar y vincular aquellas posibles personas que

tienen alguna PYME que hayan quedado sin vincular en los meses anteriores. Además, para detectar y corregir si las personas fueron vinculadas por error. Vinculación de unidades productivas de PYME por parte de los centros ejecutores.

Atención de personas de PYME mediante certificación ocupacional, brindándole un certificado que les respalde sus conocimientos y les permite ejercer su actividad.

Además, del cambio de oferta del programa de Básico de embarco y Actualización de básico de embarco a cursos individuales, provocó un incremento en la cantidad de servicios ejecutados en la unidad.

La **Región Brunca** realizó sesiones de información basado en los registros de organizaciones con información de contacto depurada para coordinar la ejecución de servicios. Se ha dado más seguimiento a la población interesada mediante canales de información y de orientación a las unidades productivas, lo que ha propiciado mejores resultados. Se hizo uso de las redes sociales, especialmente WhatsApp para publicar los contenidos, requisitos, fechas de inscripción y matrícula de los programas en oferta. Las personas administradoras de servicios recurrieron a sus registros para identificar y convocar directamente a personas de PYME interesadas en programas específicos. A pesar de la alta deserción en algunos servicios, se ha logrado con éxito la permanencia de las personas estudiantes en los programas.

En el cantón de Coto Brus se ha estado trabajando con productores de la zona en el fortalecimiento de sus giros de negocio.

Se ha destinado más horas en los cronogramas de docentes regionales para la atención de solicitudes de estos servicios de capacitación y formación (SCFP).

La Unidad Regional y los núcleos tecnológicos han contado con amplia disponibilidad de personas docentes para aplicar pruebas de certificación en distintas áreas, esto ha favorecido el alcance de la meta. Además del trabajo coordinado entre el Proceso de Servicio al Usuario y los demás centros ejecutores ha mejorado la atención de las listas de espera.

La población de PYME y emprendimientos con competencias mejoradas para realización de sus tareas comerciales y con sus competencias laborales reconocidas formalmente por la institución (certificadas).

La **Región Huetar Caribe** por medio de los servicios ofrecidos a las personas beneficiarias del SBD se logra fortalecer las capacidades técnicas de los beneficiarios del SBD, para mejorar su competitividad mediante la ejecución de servicios de capacitación, asistencia técnica, consultoría y acompañamiento oportunos, acordes a sus necesidades.

El cumplimiento satisfactorio de la meta se logra dado la colaboración de las personas administradores de los servicios de capacitación con la aplicación de los formularios FR GR 01 y FR GR 188 en los diferentes centros de formación y acciones móviles que conforman la unidad regional, con esto se da la atención a las demandas de este sector económico.

Además, gracias a la divulgación de los servicios en diferentes espacios tales como Comité de Enlace, Mesa Caribe y en sesiones de información, además de que la asistencia técnica atiende con celeridad enfocada en la resolución del problema que tiene la PYME en ese momento y a la apertura de los Núcleos Tecnológicos en permitir que el personal docente regional realice el proceso completo que requiere una asistencia técnica.

La **Región Huetaar Norte** establece desde la formulación del Plan Anual de Servicios (PASER), servicios de formación y capacitación profesional orientados a la atención de las necesidades de las PYME en los distintos productos curriculares. Se promueve la incorporación de personas beneficiarias de SBD a los diferentes servicios ya sea de formación o de capacitación con el objetivo de ofrecer la posibilidad de que las personas adquieran habilidades, destrezas y conocimientos para el fortalecimiento de su proyecto y/o unidad productiva. El éxito del alcance del indicador también se debe al seguimiento que el Centro de Fomento Emprendedor brinda a las personas emprendedoras y PYME de la región en un proceso conjunto con los demás centros de formación, 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.

Por otra parte, la asistencia técnica es un servicio estrella de la institución, tiene una demanda evidente por parte de las personas beneficiarias de SDB, y es de impacto positivo para los distintos sectores productivos por la orientación que tiene a la mejora de los procesos productivos y la solución de problemas puntuales que aquejan a las personas emprendedoras y/o PYME, además de la flexibilidad que brinda la ejecución "in situ" y el diseño específico, lo que permite una atención oportuna. Algunos factores favorables son también: la continuidad del transitorio de AT para la ejecución del servicio que ha facilitado el proceso de ejecución, porque brinda una atención más oportuna facilitando los trámites administrativos, además, generando una mayor eficiencia en el aprovechamiento del tiempo docente destinado para este fin.

Esta unidad regional designó tiempos del personal docente de la Unidad Regional para la ejecución de este producto curricular, desde la formulación del Plan Anual de Servicios (PASER), también ha realizado coordinaciones con los distintos Núcleos Tecnológicos para la ejecución oportuna de este servicio.

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	1.347	92,9%

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.

Con el cumplimiento alto de este indicador se logra que la población beneficiaria cierre brechas en temas de gestión administrativa empresarial (mercadeo, finanzas, formalización, entre otros), con el propósito de aumentar la competitividad (proyectos: dinámica empresarial y AWE-cdes).

Además de 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) (programa Dinámica empresarial).

Esto se dio dado que la UFODE logro contar con 5 Centros de Desarrollo Empresarial en regiones del país (Limón, Guanacaste, San José, Cartago y San Carlos) y con un equipo de asesores para atención de PYME. Además de planes de asesoría individualizados para los clientes PYME.

Así mismo, por contar con un programa establecido (Dinámica empresarial) para la atención oportuna de PYME constituidas y con 2 años de encontrarse en el mercado, este programa se presenta entes, organizaciones, bancos, cámaras empresariales, cooperativas, asociaciones.

Para el año 2022 se contó con los siguientes proyectos para la atención:

- 5 Centros de Desarrollo Empresarial: Limón, Guanacaste, San José, Cartago y San Carlos.
- Dinámica empresarial: programa de cobertura nacional, se ejecuta en coordinación con los enlaces regionales y se coordina 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 alianza empresarial para el desarrollo.
- Atención de servicios mediante colaboradores de planta de la UFODE.

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	100,0%
		% de Cumplimiento
		200,0%

Durante el año 2022 se les brindó atención a 5.679 personas egresadas e inscritas en la plataforma ANE.CR, para un 200% de cumplimiento de la meta, el éxito logrado en el cumplimiento de esta meta se debe principalmente a 5 factores:

- ✓ Seguimiento a la planificación del trabajo.
- ✓ El compromiso por parte de los equipos de trabajo de las unidades regionales para la realización del seguimiento correspondiente.
- ✓ El recurso humano disponible, ya que algunas regionales cuentan con dos personas para la atención del seguimiento lo que ha permitido un cumplimiento más puntual y efectivo.
- ✓ El servicio de atención en horario ampliado (de 7 am a 10 pm) a través del Centro de Atención Integral del INA (CAINA) y el Centro de Operaciones Virtuales (COV) quienes fortalecieron la atención y seguimiento de las personas egresadas en cuanto a registro y seguimiento de intermediación lo que provocó ampliar cobertura de atención a más personas egresadas y registradas.
- ✓ Apoyo del Centro de Operaciones Virtuales, lo que ha permitido darle un mayor seguimiento a las personas egresadas a propósito de la falta de capacidad instalada con la que se contaba anteriormente.

La mayoría de las atenciones 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.

Debe tenerse presente que el registro en ANE.CR es voluntario por parte de la persona participante.

6. Bajo desarrollo de capital humano IPM

Indicador 6. Bajo desarrollo de capital humano IPM.		
Meta	Resultado	% de Cumplimiento
28.327	19.525	68,9%

La priorización de la atención de población en desventaja social se encuentra priorizada por el INA dentro de sus objetivos estratégicos estipulando que se les debe brindar 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.

El cumplimiento de esta meta a nivel nacional se encuentra en un 68,9% demostrando que existen aspectos limitantes los cuales obstaculizan lograr con lo establecido, dentro de los cuales se pueden mencionar que; dicha población no cuenta con algunos de los

requisitos de ingreso, existe una brecha de alfabetización informática, poco o nula conectividad de internet en zonas de residencia, priorización de emplearse, entre otros.

Además, la reprobación en programas alcanza un 12,2% y la deserción 6,4 lo cual representan porcentajes que impactan de manera significativa el logro de la meta.

Se han realizado esfuerzos para la atención de esta población tales como; atención a personas referidas por el IMAS e INAMU, adecuación de oferta para atención a centros penitenciarios, asignación de ayudas económicas, atención personalizada por parte del equipo de bienestar estudiantil, no obstante, no han dado los resultados esperados.

Región	Meta	Resultado	% Cumplimiento
Central	13.589	8.021	59,0%
Chorotega	4.841	2.619	54,1%
Pacífico Central	1.418	2.338	164,9%
Brunca	2.102	1.741	82,8%
Huetar Caribe	1.921	2.958	154,0%
Huetar Norte	4.456	2.130	47,8%

La **Región Central** logra cumplir con un 59,0% anotando dentro de los principales factores limitantes que dada la situación económica y el nivel educativo de esta población hace que las personas prefieran buscar empleo para generar su propio recurso económico, priorizando en el trabajo antes que sus estudios o capacitarse.

El nivel académico les impide en muchas ocasiones el poder cumplir con los requisitos necesarios para ingresar a los diferentes servicios. Así como también las complicaciones que se les presentan tanto para poder matricularse y llevar cursos virtuales por desconocimiento tecnológico, así como el escaso acceso a las herramientas tecnológicas. Aunque la asesoría de desarrollo social envía listados de personas referidas, a la hora de contactarlos no siempre es posible porque han cambiado de números telefónicos o han perdido el interés.

Se plantean como medidas el ofrecer otros posibles servicios de capacitación donde si logren cumplir con los requisitos necesarios, se trabaja todo un plan de atención a estudiantes por medio de equipo de bienestar estudiantil con el fin de mejorar la permanencia de los estudiantes en las aulas.

En lo que respecta a la **Región Chorotega** con un cumplimiento del 54,1% indican como limitantes que en la programación de servicios de manera virtual o por medios alternativos en ocasiones se presentan en los participantes las siguientes condiciones: por ser virtuales las personas no realizan la solicitud de ayudas económicas, los participantes no completan la entrega de documentos para finalizar el debido procedimiento, los participantes no accesan al correo de estudiantes de office 365 mecanismo oficial de comunicación

institucional, esto a pesar de que se le brinda la información y acompañamiento por parte del equipo de trabajo social.

Como parte de las medidas a tomar se encuentra la asignación de ayudas económicas en aquellos servicios que así lo ameriten. También, facilitar los laboratorios que existen en los diferentes centros de formación para la ejecución de los servicios en los casos en los cuales las personas no cuenten con el equipo solicitado e internet.

La **Región Pacífico Central** presenta un cumplimiento satisfactorio del 164,9% exponiendo que dicha sobre ejecución se debe a las siguientes razones: La modalidad virtual y la ejecución a través de herramientas tecnológicas ha permitido que más personas accedan a los cursos. La corta duración y los requisitos de escolaridad baja hacen que las personas en desventaja social se puedan capacitar en menos tiempo, haciéndolos más accesibles. El apoyo económico por parte del programa de ayudas económicas a los participantes de módulos de inglés, y a las agrupaciones (programas de productividad para oficina) en la comunidad de Jicaral y Fray Casiano. La mayoría de los servicios de capacitación del Centro de Formación Profesional de Orotina se ejecutaron bajo la modalidad virtual, logrando atender a personas de zonas prioritarias a nivel nacional y a personas en condición de refugiados. Trabajo de contacto a las personas de la estrategia plan puente al desarrollo para su incorporación en los SCFP. Coordinación permanente del centro nacional especializado náutico pesquero con las empresas privadas, públicas, cámaras del sector turismo y pesquero del país, para referir a los participantes a los servicios del sector náutico. Mucha de la población que se atiende son personas en condición de desventaja social.

En lo que respecta a la **Región Brunca** se alcanza un 82,8% de la meta, estableciendo como aspectos que dificultan un mejor cumplimiento el que se percibe falta de compromiso e interés en la población en desventaja social, por cambiar su situación económica en un mediano plazo, por lo cual prefieren trabajar para generar ingresos constantes en lugar de capacitarse en programas que requieren varios meses. Para lo cual plantean ampliar el acompañamiento de las personas participantes por medio de un plan de apoyo del proceso de bienestar estudiantil.

La **Región Huetar Caribe** dado múltiples esfuerzos logra sobre ejecutar la meta con un 154,0%, manifestando que esto se debe a que la unidad regional prioriza 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.

Por otra parte, la **Región Huetar Norte** presenta un 47,8% de la meta aduciendo como principal causa de baja ejecución a que las proyecciones de los indicadores en desventaja social que se incluyeron se establecieron a partir de líneas base elevadas, debido a que

en el pasado se consideraban estos indicadores las personas matriculadas en los servicios cuyo lugar de residencia fueran los distritos de atención prioritaria, al cambiar la caracterización de las personas en desventaja social, se tuvo un impacto directo en el alcance de estos indicadores. Por lo tanto, plantean como acción correctiva solicitar una revisión a la gestión regional y a otras instancias institucionales de las metodologías de medición de los indicadores.

7. Porcentaje de deserción en los programas.

Indicador 7. Porcentaje de deserción en los programas.		
Meta	Resultado	% de Cumplimiento
8	9,5	84,6%

La deserción se refiere cuando una persona participante abandona un servicio (programa, módulo o asistencia técnica) antes de la finalización de este, una persona participante puede generar tantas deserciones como servicios de los cuales deserte.

Para el caso de este indicador se consideran 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.

Las matrículas en programas según el corte al 31 de diciembre son de 35.114 y las deserciones son 3.322; por sexo, la deserción en mujeres se estima en un 9,7% y en hombres en un 9,1%. Al ser un indicador decreciente se estima el cumplimiento de 84,6%, este es un indicador altamente sensible a las decisiones que tomen las personas participantes ante las circunstancias personales, económicas y oportunidades laborales que se les presenten.

Cuadro 4

Tasa de deserción por sexo, según región de planificación
Año 2022

Región de Planificación	Total	Hombres	Mujeres
TOTAL	9,5	9,1	9,7
Central	7,9	7,1	8,6
Brunca	10,2	10,2	10,2
Chorotega	12,9	12,4	13,3
Huetar Caribe	7,0	6,5	7,3
Huetar Norte	7,1	6,9	7,3
Pacífico Central	7,4	7,6	7,3

Fuente: UPE, bases de datos estadísticos, año 2022.

El INA realiza desde la Unidad de Servicio al Usuario un plan anual de promoción entre el personal de bienestar estudiantil, personal docente y administrativo de los centros ejecutores realizan actividades que incentiven al estudiantado a permanecer en las aulas tales como: celebración de efemérides, día del estudiante, semana de los valores, semana de la cultura y deporte, etc. También se cuenta con equipos interdisciplinarios que atienden temas de accesibilidad, género y diversidad, salud, cultura y deporte entre otros. Así mismo, el equipo de trabajo social otorga en la medida de sus posibilidades las ayudas económicas que requiere la población estudiantil para continuar en los programas matriculados. En esa misma línea se ofrecen servicios de orientación y de psicología, atenciones grupales e individuales cuando los estudiantes lo requieran.

No obstante, hay aspectos que dificultan el cumplimiento del indicador dentro de los cuales se mencionan:

Según lo indicado por las personas docentes de inglés en reunión de seguimiento de la deserción en los programas, ellos manifestaron que existe una falta de compromiso en los estudiantes para poder completar todas las asignaciones dadas y se incumple en la entrega de trabajos, lo que genera una presión en las personas participantes y en algunos casos, se opta por la deserción.

Las personas estudiantes indican que necesitan trabajar para generar ingresos, y a pesar de contar con ayuda económica, no es suficiente para poder satisfacer las necesidades familiares, por lo que se opta por la deserción. Así mismo, las personas estudiantes indican que se les dificultaba la comprensión de la materia, lo que generaba estrés en los estudiantes. Y por último la carga en las labores domésticas, que impedían cumplir con las asignaciones académicas.

También mencionan la falta de conocimientos en el uso de las herramientas tecnológicas por parte de la población estudiantil, sumado a que, en ocasiones las herramientas que utilizan no cumplen con los requerimientos necesarios para desarrollar adecuadamente la capacitación.

Dentro de las medidas a desarrollar se encuentra el que el equipo de bienestar estudiantil continúe desarrollando proyecto de promoción estudiantil y deserción, así como talleres de motivación, prevención de la violencia y atención individual y grupal.

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	9.097	59,6%

Tal como se mencionó en el semestre anterior el cumplimiento satisfactorio de este indicador se ve limitado dado principalmente a que los programas son servicios de

mediana y larga duración, que no siempre son atractivos para esta población y presentan los siguientes aspectos:

- 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 localizables para efectos de promoción e involucrarlos en procesos de inscripción y selección de servicios.

Por otra parte, también afecta que los centros penales cuentan con condiciones que no siempre favorecen la ejecución de servicios de capacitación, ya que existen limitaciones en cuanto al acceso de tecnologías de la información y comunicación tanto para llevar procesos de capacitación de manera presencial como por medios virtualizados en los SCFP orientados a la atención de población vulnerable se notan altos niveles de deserción, por lo que la cantidad de personas aprobadas se ve muy disminuida.

Los porcentajes de deserción (6,4%) y reprobación (12,2%) son aspectos que también limitan el cumplimiento de las metas establecidas.

En cuanto a las medidas correctivas para lograr el cumplimiento satisfactorio de este indicador se plantean las siguientes:

- Continuar trabajando en coordinación con la persona enlace de desarrollo social para que envíe periódicamente listas de referidos a los centros ejecutores para que se tomen en cuenta cada vez que vaya a iniciar un programa.
- Facilitar los laboratorios que existen en los diferentes centros de formación para la ejecución de los servicios en los casos en los cuales las personas no cuenten con el equipo solicitado e internet.
- Acudir a la gestión regional para que la gestión de formación y servicios tecnológicos considere incluir dentro de los contenidos de los programas temas de nivelación en el uso de herramientas tecnológicas.

9. Indicador de Economía: Recaudación.

Indicador Tasa de recaudación (cobro administrativo).		
Meta	Resultado	% de Cumplimiento
69,0%	65,8%	95,3%

Para el año 2022 el Proceso de Inspección y Cobros contaba con una cartera de morosidad de ₡ 1.076.732.331, de la cual logró recaudar ₡708.207.441 para una tasa de recaudación del 65,8%. Dado que la meta es de un 69,0% el cumplimiento de este indicador es de un 95,3%.

El logro satisfactorio de este indicador se debe principalmente a los siguientes aspectos:

- ✓ Flexibilización en acuerdos de pago.
- ✓ Visita personalizada a patronos morosos en los meses de agosto y setiembre 2022.
- ✓ Seguimiento oportuno de los compromisos de pago adquiridos por los patronos.
- ✓ Respuesta positiva de los patronos ante la gestión de cobro del INA.

Además, como factores externos que también contribuyeron en lograr el porcentaje de recaudación se mencionan los siguientes:

- ✓ Reactivación de la economía en el último trimestre del año por la visita de turistas.
- ✓ Una leve baja en los hidrocarburos.
- ✓ Estabilización de la economía a nivel mundial en el último trimestre, como consecuencia del cese temporal de la guerra entre Ucrania y Rusia.

10. Indicador de Eficiencia: Ayudas Económicas.

Indicador	Monto promedio anual de ayuda económica a personas estudiantes.	
Meta	Resultado	% de Cumplimiento
657.199	579.881	88,2%

Para el año 2022 el Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil reporta la asignación de un total de 9 446 849 671,00 millones de colones a 16291 personas, como promedio las ayudas por personas ascienden a 579 881 colones, logrando un 88,2% de la meta.

Dentro de los aspectos por los cuales no se logra un cumplimiento satisfactorio se mencionan los siguientes:

- La cantidad de personas estudiantes con beneficio económico (solo en el programa de ayudas económicas) fue de 16 291 personas, superando al año 2021 en un +38% y al año 2020 en +98%
- El alcance de la inversión para el apoyo económico fue de un +17% contra la meta inicial.
- Según el dato histórico registrado en SIAE para el periodo 2022 se ha realizado la mayor inversión de apoyo económico desde el año 2017
- Tenemos un alza en el promedio de otorgamiento de beneficios de un +10.50% con relación al año anterior.

En conclusión, al tener mayor cantidad de personas solicitantes se redistribuyó el presupuesto disponible para poder atender la demanda, razón por la cual el promedio de beneficio económico por persona se disminuyó, sin afectar el apoyo económico

brindado, teniendo un alcance mayor al proyectado inicialmente con respecto a una mayor cantidad de personas beneficiadas.

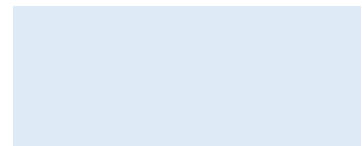
V. Conclusiones

En el siguiente cuadro se detalla el resumen de cumplimiento de los indicadores, tomando los indicadores regionales como uno solo a nivel nacional, de tal forma nos referiremos a ellos como un total de 10 indicadores.

Cumplimiento Alto: 3 indicadores	Cumplimiento medio: 7 indicadores	Cumplimiento Bajo: 0 indicadores
<ul style="list-style-type: none">- Cantidad de beneficiarios del SBD que recibieron acompañamiento empresarial por medio del desarrollo de proyectos productivos, a nivel nacional.- Porcentaje de personas egresadas del INA y registradas en la plataforma informática única, que están en proceso de	<ul style="list-style-type: none">- Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés a nivel nacional.- Cantidad de personas que aprobaron algún servicio de capacitación y prueba de certificación de competencia laboral en el idioma inglés, a nivel nacional.- Cantidad de personas beneficiarias del SBD, que aprobaron algún Servicio de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), a nivel nacional- Bajo desarrollo de capital humano IPM- Porcentaje de deserción en los programas.	

intermediación de empleo.
- Tasa de recaudación (cobro administrativo).

- Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.
- Monto promedio anual de ayuda económica a personas estudiantes.



VI. Firmas

Datos del Máximo Jerarca

Nombre: Juan Alfaro López

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

Número telefónico: 2210-6220

Firma: *Firmado digitalmente*

Datos del Director del Programa o Subprograma:

Nombre: Wendy Fallas Rojas

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

Número telefónico: 2210-6390

Firma: *Firmado digitalmente*

VII. Anexos

Instituto Nacional de Aprendizaje
Servicios de Capacitación y Formación Profesional
Grado de cumplimiento unidades de medida
Al 31 de diciembre de 2022
Valores absolutos y porcentajes

Programa	Producto	Unidad de medida	Meta		Porcentaje alcanzado
			Programada	Alcanzada	al 31/12/2022
Programa 1 SCFP	SCFP (Programas)	Programas Nivel Nacional	405	455	112,3%
		Región Central	267	297	111,2%
		Región Chorotega	67	46	68,7%
		Región Pacífico Central	20	36	180,0%
		Región Brunca	19	20	105,3%
		Región Huetar Caribe	24	26	108,3%
		Región Huetar Norte	8	30	375,0%

	SCFP (Módulos y Pruebas de Certificación)	Módulos y Pruebas de Certificación - Nacional-	4 036	2 075	51,4%
		Región Central	2 071	1 030	49,7%
		Región Chorotega	629	167	26,6%
		Región Pacífico Central	365	268	73,4%
		Región Brunca	220	89	40,5%
		Región Huetar Caribe	258	208	80,6%
		Región Huetar Norte	493	313	63,5%
Subprograma 1.2 Prestación de SCFP	SCFP (Programas)	Programas	1 005	2 134	212,3%
	SCFP (Programas)	Programas	1 005	1 300	129,4%
	Becas	Becas	12 293	16 291	132,5%

Fuente: INA. Unidad de Planificación y Evaluación. Bases de datos estadísticas. Año 2022.