



**Instituto
Nacional de
Aprendizaje**

**UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN
PROCESO DE EVALUACIÓN Y ESTADÍSTICA**

**Evaluación
Plan Operativo Institucional Anual
Gestión Regional
Año 2019**

Diseñado por:

Marianne Díaz Hidalgo

Andrea Salazar Jiménez

Índice

Contenido

I. Presentación	1
II. Objetivos de la evaluación	2
III. Opción Metodológica	3
IV. Análisis de resultados	6
4.1. Ejecución programática	6
4.2. Ejecución presupuestaria de las unidades adscritas a la Gestión	45
V. Conclusiones	48
VI. Recomendaciones	50
VII. Anexos	51
Costa Rica, INA. Unidad Regional Brunca. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2019.	51
Costa Rica, INA. Unidad Regional Cartago. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2019.	55
Costa Rica, INA. Unidad Regional Central Occidental. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2019.	58
Costa Rica, INA. Unidad Regional Central Oriental. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2019.....	62
Costa Rica, INA. Unidad Regional Chorotega. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2019.....	67
Costa Rica, INA. Unidad Regional Heredia. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2019.....	71
Costa Rica, INA. Unidad Regional Huetar Caribe. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2019.....	75
Costa Rica, INA. Unidad Regional Huetar Norte. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2019.....	79
Costa Rica, INA. Unidad Regional Pacífico Central. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2019.....	83

I. Presentación

La Contraloría General de la República establece mediante la Ley de Administración Financiera y el Presupuesto Público No. 8131, en el artículo 55, 72 y 74 de su Reglamento que las entidades públicas, tienen la obligatoriedad de elaborar informes de gestión de resultados y rendición de cuentas.

Dado dicho enunciado, el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), a través de la Unidad de Planificación y Evaluación (UPE), es la responsable de elaborar los informes de rendición de cuentas, tal como lo establece la normativa vigente del estado costarricense.

Con la finalidad de cumplir con lo dispuesto es la ley, la UPE realiza un proceso de evaluación al Plan Operativo Institucional Anual (POIA), con la pretensión de analizar y medir el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas anuales, así como determinar las principales limitaciones y opciones viables para lograr cumplir en el corto o mediano plazo con los indicadores que presentan bajo cumplimiento.

El presente documento expone los resultados de la evaluación realizada a la Gestión Regional, la cual está conformada por 11 unidades; Unidad Coordinadora, 9 Unidades Regionales y la Unidad de Servicio al Usuario. Y contiene los siguientes capítulos:

- ✓ Opción metodológica del estudio.
- ✓ Resumen de los principales resultados.
- ✓ Resultados alcanzados en indicadores y metas del POIA de cada unidad adscrita a la Gestión.
- ✓ Conclusiones y Recomendaciones.

II. Objetivos de la evaluación

2.1. **Objetivo General:**

Medir la eficacia de las unidades adscritas a la Gestión Regional, en la ejecución del Plan Operativo Institucional Anual correspondiente al año 2019, para valorar información básica necesaria que permita retroalimentar los procesos de toma de decisiones en materia de planificación, administración y ejecución del Plan-Presupuesto de las unidades adscritas a esta gestión.

2.2. **Objetivos específicos:**

- 2.2.1. Identificar los resultados físicos obtenidos por cada unidad, y su relación con los objetivos y metas que se propusieron alcanzar.
- 2.2.2. Determinar las principales variaciones observadas en la ejecución física y presupuestaria, así como sus posibles causas, para efectos de discernir las medidas correctivas necesarias a aplicar en años siguientes.

III. Opción Metodológica

Esta evaluación se lleva a cabo para determinar los resultados alcanzados durante el año 2019, realizando una comparación entre los indicadores y metas programadas y los resultados alcanzados, con la ejecución de las actividades propias de cada unidad.

Para la recopilación de la información se utiliza la aplicación de “Seguimiento de Planes” diseñada en el Sistema Estadístico y Monitoreo de Servicios (SEMS), la cual consiste en diversas pantallas, que les permite a las personas asignadas por cada unidad a registrar la información correspondiente al comportamiento de cada indicador.

Con la finalidad de obtener mayor información, cada 3 meses dichas pantallas son habilitadas para que las unidades indiquen aspectos relacionados con el desarrollo del cumplimiento de los indicadores. Cabe destacar que en términos generales reportan; para los indicadores con cumplimiento mayor a 85% los factores de éxito y para aquellos con cumplimiento inferior la justificación correspondiente y medidas correctivas.

Además, para comprender de mejor manera la información digitada en el SEMS, semestralmente se realizan visitas a cada unidad, en las cuales se analizan detalles del registro, se aclaran dudas y se dan recomendaciones para mejorar la información suministrada. Estableciendo las conclusiones en consenso, respecto a los resultados obtenidos, a partir de la ejecución de las actividades definidas en esta evaluación. Así mismo, la persona encargada de cada unidad dará la aprobación de la información registrada en el sistema, interpretándose esta como oficial.

Por último, se elabora el informe de resultados de la evaluación del POIA 2019, tomando en consideración las principales variables de estudio.

A continuación, se mencionan los principales aspectos que metodológicamente, se consideraron para el proceso de la evaluación en mención:

a. Población de Estudio.

La constituyen las 11 unidades adscritas a la Gestión Regional, que está conformada 9 unidades regionales, servicio al usuario y la unidad coordinadora, a las cuales se les atribuyen objetivos y metas en el Plan Operativo Institucional Anual 2019.

b. Fuentes de Información.

Personas funcionarias claves de las unidades en estudio, así como la persona encargada o jefatura de cada una de éstas, y aquellos que se consideró necesario involucrar para el proceso de la evaluación.

Además de:

- Documento “Plan Operativo Institucional Anual 2019”.
- Plan Estratégico 2019-2025.
- Reportes del Sistema Estadístico de Monitoreo de Servicios (SEMS) en su módulo de seguimiento a planes.
- Evidencias documentales o digitales presentadas por cada unidad evaluada.
- Información de la ejecución presupuestaria, al 31 de diciembre 2019, de cada una de las unidades, suministrada por la Unidad de Recursos Financieros.

c. Variables de Estudio.

- Grado de cumplimiento, principales resultados y logros alcanzados por cada unidad, basado en la revisión de las evidencias físicas.
- Causas de no cumplimiento de las metas físicas (Factor, causa y medida correctiva). y de ejecución presupuestaria.
- Nivel de ejecución presupuestaria.

d. Instrumentos de recolección de datos.

Se utiliza del Sistema Estadístico y de Monitoreo de Servicios (SEMS), herramienta que permite el proceso de la información a la plataforma digital, en la cual se digita los resultados alcanzados por cada meta, factores de éxito o limitaciones, los productos o servicios ofrecidos y las evidencias de éstos, además en las partidas presupuestarias con ejecución inferior al 85%, se deben mencionar las causas. Cada unidad registra la información durante el periodo de digitación previamente indicado por la UPE.

e. Trabajo de campo.

El Trabajo de campo es realizado mediante un cronograma de visitas a cada unidad, las cuales se llevaron a cabo del 02 al 20 de diciembre del 2019, donde la persona evaluadora del Proceso de Evaluación y Estadísticas y las personas funcionarias de la unidad, revisan la información ingresada en la aplicación POIA-SEMS, consideran posibles correcciones y observaciones generales y se solicitan las evidencias documentales y digitales que respaldan la información brindada.

f. Periodo del estudio: Año 2019.

g. Rangos para clasificar los resultados alcanzados en las metas:

Para la evaluación final o de cierre del periodo, la clasificación correspondiente sería la siguiente:

- Metas cumplidas: aquellas que alcanzaron porcentajes mayores a un 90% y hasta el 125%.
- Metas parcialmente cumplidas: aquellas con porcentaje de cumplimiento ubicado en el rango de 50% y 90%.

- Metas incumplidas: son aquellas con porcentaje de cumplimiento son inferiores a 50%.

* Es importante señalar que, si hubo indicadores con un nivel de ejecución mayor al 125%, tipifica como sobre ejecución y es una discrepancia al igual que los incumplimientos.

IV. Análisis de resultados

4.1. Ejecución programática.

Para este informe anual se consideran 34 indicadores presentes en el POIA anual de la Gestión Regional los cuales se desglosan en 189 metas asociadas, donde la mayor cantidad recae en las unidades regionales con 20 indicadores y 174 metas.

El comportamiento en términos generales se expone en el siguiente cuadro:

Gestión: Regional

Nº de unidades que la integran: 11

Porcentaje de ejecución presupuestaria: 75,2%

Nº metas programadas: 189

Nº metas cumplidas: 81

Nº metas sobre cumplidas: 37

Nº metas cumplidas parcialmente: 53

Nº metas no cumplidas: 18

Principales productos o servicios ofrecidos en el año:

- ❑ 23 258 Personas egresadas
- ❑ 63 823 Personas aprobadas de módulos
- ❑ 824 Asistencias técnicas
- ❑ 7 148 Beneficiarios SBD atendidas con SCFP

Aportes al Plan Estratégico Institucional:

Nº indicadores en el PEI: 4

Nº indicadores cumplidos: 4

Productos o servicios PEI ofrecidos en el año:

- ❑ 1 Modelo de gestión de empleo.
- ❑ 1 Metodología para la implementación del PASER.
- ❑ 1 Propuesta para la implementación de mecanismos ágiles para la contratación de SCFP”.
- ❑ 19 Acciones estratégicas implementadas producto de alianzas establecidas

Cumplimiento de objetivos definidos para el año:

La unidad regional tiene a cargo la labor sustantiva de la institución que es brindar SCFP para la búsqueda del cumplimiento de su misión, para el 2019 se logran cumplir la mayoría de los indicadores, sin embargo, lo concerniente a personas egresadas solamente llega a un 75,0% de cumplimiento, aduciendo como debilidad la duración de los mismos y la falta de personal docente por causa de incapacidades, jubilaciones y traslado de plazas.

No obstante, se puede determinar que se ha cumplido con lo señalado en la misión institucional, ya que se ha logrado atender a la población con los diversos servicios que la institución brinda, permitiendo con ello incrementar las competencias de los mismos en diversas temáticas para el acceso al mercado laboral.

Como se podrá observar a continuación los resultados por indicador fueron los siguientes, para cada unidad adscrita:

**Unidades Regionales:
Nivel de cumplimiento de metas e indicadores. Año 2019**

Indicador	Meta anual	Productos o Servicios realizados en el año	Fórmula de cálculo respecto a la meta anual	% de cumplimiento de la meta anual y clasificación
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas.	1540	1048	$1048 / 1540 = 0,68$	68,1% Parcialmente cumplida
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos.	4812	3167	$3167 / 4812 = 0,66$	65,8% Parcialmente cumplida
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica.	2749	2239	$2239 / 2749 = 0,81$	81,4% Parcialmente cumplida
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias.	639	694	$639 / 694 = 0,91$	108,6% Cumplida
Cantidad de personas egresadas de programas.	31012	23258	$23258 / 31012 = 0,75$	75% Parcialmente cumplida
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas.	3251	12168	$3251 / 12168 = 0,27$	374,3% Sobre cumplida
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés.	3567	3274	$3567 / 3274 = 1,09$	91,8% Cumplida
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.	15273	15097	$15273 / 15097 = 1,01$	98,8% Cumplida
Porcentaje deserción en los programas	10,0%	9,1%	$10 / 9,1 = 1,09$	109,9% Cumplida
Cantidad de personas que aprobaron módulos.	63322	63823	$63823 / 63322 = 1,01$	100,8% Cumplida
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés.	3937	1856	$1856 / 3937 = 0,47$	47,1% Incumplida
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos.	21870	27393	$21870 / 27393 = 0,80$	125,3% Sobre cumplida
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas.	770	824	$770 / 824 = 0,93$	107,0% Cumplida
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias.	4224	4231	$4224 / 4231 = 1,00$	100,2% Cumplida
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés.	2199	1823	$1823 / 2199 = 0,83$	82,9% Parcialmente cumplida

Continúa....

Indicador	Meta anual	Productos o Servicios realizados en el año	Fórmula de cálculo respecto a la meta anual	% de cumplimiento de la meta anual y clasificación
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias.	1126	1514	$1514 / 1126 = 1,34$	134,5% Sobre cumplida
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional.	100,0%	97,2%	$105 / 108 = 0,97$	97,2% Cumplida
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales.	83,0%	38,50%	$38,5 / 83 = 0,46$	46,4% Incumplida
Porcentaje de ejecución presupuestaria de los planes de inversión en infraestructura física en las unidades regionales.	96,0%	54,80%	$54,8 / 96 = 0,57$	57,1% Parcialmente cumplida
Grado de satisfacción de las empresas u organizaciones que recibieron algún SCFP por parte del INA.	93,0%	94,9%	$94,9 / 93 = 1,02$	102,0% Cumplida

**Unidad Coordinadora:
Nivel de cumplimiento de metas e indicadores. Año 2019**

Indicador	Meta anual	Productos o Servicios realizados en el año	Fórmula de cálculo respecto a la meta anual	% de cumplimiento de la meta anual y clasificación
Porcentaje de etapas ejecutadas del Plan para la ampliación de cobertura de SCFP.	30%	40%	$(2 / 5 = 0,4) (0,4 / 0,3 = 1,33)$	133,3% Sobre cumplida
Cantidad de etapas finalizadas de la implementación de la metodología para la elaboración, ejecución y evaluación del PASER.	1	1	$1 / 1 = 1,00$	100% Cumplida
Porcentaje de la ejecución presupuestaria de la Unidad Coordinadora de la Gestión Regional y las unidades adscritas.	90%	75,2%	$75,2 / 90 = 0,84$	83,5% Parcialmente cumplida
Porcentaje de actividades ejecutadas en el plan de acción del Modelo de Gestión de Empleo.	50%	50,0%	$(2 / 4 = 50) (50 / 50 = 1,00)$	100% Cumplida
Porcentaje de acciones estratégicas implementadas a nivel institucional, producto de las alianzas establecidas.	85%	90,5%	$(19/21=90,5) (90,5/85,0\%=106,4\%)$	106,4% Cumplida

**Unidad Servicio al Usuario:
Nivel de cumplimiento de metas e indicadores. Año 2019**

Indicador	Meta anual	Productos o Servicios realizados en el año	Fórmula de cálculo respecto a la meta anual	% de cumplimiento de la meta anual y clasificación
Porcentaje de acciones de la estrategia de orientación vocacional institucional para la atención integral de las personas candidatas y participantes ejecutadas.	40%	40%	$(2 / 5 = 0,4)$ $(40 / 40 = 1,00)$	100% Cumplida
Porcentaje de Servicios de apoyo y actividades operativas del Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil ejecutadas durante el año.	90%	100,0%	$(171837 / 171835 = 1,00)$ $(100 / 90 = 1,11)$	111,1% Cumplida
Porcentaje de Servicios de apoyo del Proceso de Información y Biblioteca, ejecutadas durante el año.	90%	100,0%	$(53066 / 53066 = 1,00)$ $(90 / 100 = 1,11)$	111,1% Cumplida
Cantidad de personas inscritas en al menos un servicio de capacitación.	1 500	6973	$6973 / 1500 = 4,65$	464,9% Sobre cumplida
Cantidad de usuarios capacitados en el uso de las bases de datos digitales, charlas de inducción, uso del laboratorio y acceso al sistema de bibliotecas.	2 500	3814	$3814 / 2500 = 1,53$	152,6% Sobre cumplida
Porcentaje de llamadas atendidas en el Centro de Llamadas del Proceso de Información y Biblioteca.	80%	56,9%	$(49119 / 86302 = 0,56)$ $(56,9 / 80 = 0,71)$	71,1% Parcialmente cumplido
Porcentaje de personas egresadas de programas de Técnicos y Técnicos Especializados del INA en áreas técnicas prioritarias, inscritas en la plataforma única, que se incorporan al mercado laboral en su área de formación durante el primer año posterior a su graduación.	30%	29,6%	$(214 / 722 = 0,29)$ $(29,6 / 30 = 0,96)$	98,8% Cumplida
Porcentaje de empresas atendidas en el Proceso de Intermediación de Empleo que publican puestos en la plataforma única.	100%	76,5%	$1105 / 1445 = 0,76$	76,5% Parcialmente cumplida
Porcentaje de Servicios de apoyo del Proceso Intermediación de Empleo, ejecutadas durante el año.	100%	100%	$5914 / 5914 = 1,00$	100% Cumplida

Resumen de los resultados alcanzados por la Gestión.

A continuación, se presenta un cuadro resumen con los resultados totales para la Gestión, según unidad por nivel de cumplimiento de las metas.

Cuadro 1

Costa Rica. INA: Distribución de metas, por nivel de cumplimiento según unidad adscrita a la Gestión Regional.

Unidad	Total	Sobre cumplidas	Cumplidas	Parcialmente Cumplidas	No se cumplieron
Unidad coordinadora	5	1	3	1	--
Unidad servicio al usuario	9	2	5	2	---
Unidades regionales	175	34	73	50	18

En términos generales el cumplimiento de lo establecido en el POIA 2019 tiene un comportamiento positivo, en el caso de la unidad coordinadora y la Unidad de Servicio al Usuario no tienen incumplimientos, demostrando con ello que las acciones implementadas para lograr los indicadores están dando buenos resultados.

En el caso de las unidades regionales se puede observar que un 61,1% (41,7% cumplidas y 19,4% sobre cumplidas) de las metas fueron cumplidas y solamente un 10,3% no se cumplieron, más adelante en el documento se expondrán con detalle cada uno de los principales hallazgos en cada meta.

No obstante, a pesar de que algunos resultados son positivos no se puede dejar de lado que existen algunos aspectos que se pueden mejorar en temas por ejemplo de aumento de personas egresadas en las diversas áreas que posee la oferta, así como el ampliar la oferta en los servicios relacionados al idioma inglés.

Así mismo, cabe destacar que dada la dinámica de esta unidad se exponen a continuación los resultados generales de las 9 unidades regionales las cuales aportan a la labor sustantiva de la institución:

Cuadro 2

Costa Rica. INA: Distribución de metas, por nivel de cumplimiento según unidad Regional.

Unidad	Total	Sobre cumplidas	Cumplidas	Parcialmente Cumplidas	No se cumplieron
Brunca	20	2	5	11	2
Cartago	19	4	9	3	3
Central Occidental	20	4	6	9	1
Central Oriental	20	5	7	6	2
Chorotega	19	4	10	2	3
Heredia	18	4	10	4	-
Huetar Caribe	20	3	8	5	4
Huetar Norte	20	2	10	6	2
Pacífico Central	19	7	7	4	1

Todas las unidades regionales tienen los mismos indicadores, pero con valores meta diferenciados, ya que depende mucho de los recursos con que se cuenten y de la dinámica económica social en que se ubican geográficamente los centros de formación.

No obstante, en términos generales se puede concluir que, el INA con la ejecución de sus servicios en las diferentes zonas geográficas del país permite tanto a la población civil como a las PYME, contar con conocimientos técnicos para adaptarse a los requerimientos del mercado laboral, demostrando con ello que se cumple con lo establecido en su misión.

A continuación, se expondrán los resultados a nivel de cada indicador según objetivo operativo POIA 2019.

Meta Presupuestaria N°1321. 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 en coordinación con el Consejo Rector, en el marco de la Ley SBD y de la Ley para el Fortalecimiento de las PYME.

Indicador	Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas.	Resultado	1048
Meta	1540	% Cumplimiento	68,1% Parcialmente cumplido

Unidad Regional	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Nivel de cumplimiento
Brunca	82	55	67,1	Parcialmente cumplida
Cartago	224	208	92,9	Cumplida
Central Occidental	151	88	58,3	Parcialmente cumplida
Central Oriental	208	117	56,3	Parcialmente cumplida
Chorotega	570	243	42,6	Incumplida
Heredia	140	157	112,1	Cumplida
Huetar Caribe	15	18	120,0	Cumplida
Huetar Norte	30	34	113,3	Cumplida
Pacífico Central	120	128	106,7	Cumplida

El bajo cumplimiento alcanzado lo atribuyen a que la dinámica empresarial que tienen las PYME, regularmente tienen pocas personas colaboradoras y las labores sustantivas son asumidas por los mismos dueños, la participación en los servicios de capacitación se les dificulta por factores tales como: tiempo para destinarlo a la capacitación, traslado a los centros de formación, horarios de trabajo, duración de los servicios, etc. Por lo tanto, acuden a los servicios que mejor se adapten a su realidad laboral, como lo son asistencias técnicas, módulos certificables y pruebas de certificación, los cuales son servicios de corta duración y muy puntuales.

No obstante, para brindar este tipo de servicios la institución cuenta con limitación de cantidad de personal docente de planta, lo que afecta atender todas las solicitudes de capacitación de las empresas.

Factor	Causas	Medidas correctivas
La vinculación de los programas dirigidos a la atención de beneficiarios de SBD no ha sido la idónea por parte de los centros de formación, esta situación incide en el cumplimiento de la meta.	Débil vinculación de programas dirigidos a la atención de beneficiarios de SBD. ¹	Se analizará que está sucediendo con la vinculación de programas enfocados a la atención de beneficiarios de SBD.
Bajo nivel de cumplimiento en el indicador de programas.	Las PYME prefieren solicitar asistencias técnicas y módulos y no tanto programas.	Realizar reuniones de acompañamiento y seguimiento a la ejecución del indicador entre las personas administradoras de SCFP - persona encargada del centro y staff de planificación. Revisar periódicamente la cantidad de unidades productivas registradas y vinculadas. Plantear a nivel del SICA una oportunidad de mejora con una propuesta de los ítems a ser mejorados.
Falta de personal docente.	Decreto ejecutivo de no contratación de plazas del sector público.	Valorar la posibilidad de contratación de SCFP en coordinación con la Unidad de Fomento y Desarrollo Empresarial, para disminuir las solicitudes de capacitación pendientes de la PYME y ante las cuales no hay docentes disponibles para su atención.

Indicador	Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos.	Resultado	3167
Meta	4812	% Cumplimiento	65,8% Parcialmente cumplida

Unidad Regional	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Nivel de cumplimiento
Brunca	158	113	71,5%	Parcialmente cumplida
Cartago	682	317	46,5%	Incumplida
Central Occidental	350	278	79,4%	Parcialmente cumplida
Central Oriental	590	366	62,0%	Parcialmente cumplida
Chorotega	1230	401	32,6%	Incumplida
Heredia	635	462	72,8%	Parcialmente cumplida
Huetar Caribe	100	100	100,0%	Cumplida
Huetar Norte	785	803	102,3%	Cumplida
Pacífico Central	282	327	116,0%	Cumplida

La unidad regional Chorotega es la que tiene un menor porcentaje de cumplimiento en este indicador, y estima que el bajo porcentaje de ejecución se debe a las modificaciones de fechas de finalización de algunos módulos con los cuales se atendería la población PYME, presentando atrasos en las fechas de finalización, otros han sido eliminados a causa de 10 incapacidades médicas de docentes, 26 capacitaciones que no estaban contempladas dentro de los cronogramas de los docentes en las áreas de gastronomía,

¹ Esta situación no debería mencionarse como causa, ya que es un aspecto de índole administrativo y no necesariamente que no se dio el servicio a la clientela.

idiomas, informática, administración, construcciones metálicas y gestión ambiental; así como los rechazos de empresas.

La unidad regional Cartago establece como una debilidad para el cumplimiento de este indicador que, las personas representantes de las unidades productivas sienten temor al brindar información sensible asociada al Ministerio de Hacienda y prefieren no llenarlas, lo que no nos permite contabilizar la realidad de las personas que se egresan de los servicios.

Factor	Causas	Medidas correctivas
Disminución en la oferta de servicios dirigidos a las PYME.	Modificaciones de fechas de finalización de algunos módulos con los cuales se atendería la población PYME, presentando atrasos en las fechas de finalización, otros han sido eliminados a causa de 10 incapacidades médicas de docentes, 26 capacitaciones que no estaban contempladas dentro de los cronogramas de los docentes.	Una mejor coordinación con las personas administradoras de servicio en lo que respecta a la recopilación de la información de las diferentes unidades productivas.
No utilización de los formularios FR GR 188 y FR GR 01 por parte de algunos empresarios.	Personas representantes de las unidades productivas sienten temor al brindar información.	Sensibilizar a la población sobre la importancia que tiene para visualizar estos servicios y que los datos suministrados son privados.
Falta de personal docente.	Decreto ejecutivo de no contratación de plazas del sector público. No se cuenta con cuatro personas docentes cuyas especialidades atendían mayormente módulos de interés para PYME que son cuatro de administración, cuyas razones fue por renuncia, jubilación y traslado a otras dependencias. Eliminación de 13 módulos dirigidos a la atención de solicitudes de PYME. Con una matrícula de 325 personas. (Plan de negocios, Administración de pequeña empresa, Emprendedurismo, Servicio al cliente, entre otras.)	Realizar reuniones de acompañamiento y seguimiento a la ejecución del indicador entre las personas administradoras de SFCP - persona encargada del centro y staff de planificación. Revisar periódicamente la cantidad de unidades productivas registradas y vinculadas. Plantear a nivel del SICA una oportunidad de mejora con una propuesta de los ítems de ser modificados.

Indicador	Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica.	Resultado	2239
Meta	2749	% Cumplimiento	81,4 Parcialmente cumplida

Unidad Regional	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Nivel de cumplimiento
Brunca	350	285	81,4%	Parcialmente cumplida
Cartago	648	602	92,9%	Cumplida
Central Occidental	212	271	127,8%	Sobre Cumplida
Central Oriental	248	333	134,3%	Sobre Cumplida
Chorotega	489	127	26,0%	Incumplida
Heredia	150	171	114,0%	Cumplida
Huetar Caribe	50	51	102,0%	Cumplida
Huetar Norte	320	248	77,5%	Parcialmente cumplida
Pacífico Central	282	151	53,5%	Parcialmente cumplida

El servicio de asistencias técnicas es el servicio más solicitado por las PYME, debido a la flexibilidad de horarios, la atención puntual de la necesidad presentada, además, de ser un servicio en sitio que no requiere de desplazamiento y puede atender grupos con las mismas necesidades.

La asignación de personal docente por parte de los núcleos tecnológicos (comercio y servicios, industria alimentaria, salud, cultura y artesanías, textil, turismo, agropecuario, eléctrico), ha sido fundamental para la ejecución de asistencias técnicas que cuentan con diseño. Así mismo, la atención oportuna y eficiente por parte del núcleo comercio y servicio para la elaboración del diagnóstico y diseño de las asesorías técnicas (Heredia).

En Cartago se estableció una estrategia de atención entre enlace UFODE y el Staff de planificación (debido al contacto cercano de parte del enlace UFODE con las PYME) donde reportan las necesidades de asistencias técnicas y desde planificación se coordina con la encargada de los docentes que ejecutaran las asistencias técnicas a la mayor brevedad posible.

El personal encargado de los centros ejecutores y de los Procesos de Servicio al Usuario realiza seguimiento a las solicitudes de las unidades productivas pendientes de atender y coordinan la asignación de docentes para la ejecución de las asistencias técnicas que cuenten con diseño por parte de núcleos tecnológicos.

Factor	Causas	Medidas correctivas
<p>Falta de personal docente en los núcleos tecnológicos para la realización del diagnóstico técnico,, dificulta el alcance de la meta.</p>	<p>La devolución de solicitudes de diagnósticos técnicos, por parte de los núcleos tecnológicos al no contar con docentes para atenderlas.</p>	<p>Que se permita al personal docente regional de los diferentes sectores, hacer los diagnósticos y los diseños para atender de manera más rápida las solicitudes.</p>
<p>Rechazo del servicio de asistencia técnica.</p>	<p>Las unidades productivas no aceptaron el servicio de asistencia técnica, específicamente en el subsector de gestión productiva durante los periodos de finales de noviembre y diciembre, por motivos de producción y temporada alta.</p>	<p>Se asignó horas para la ejecución de asistencias técnicas a 2 docentes del proceso de servicio al usuario, de las áreas de administración e informática, para poder atender, atender un total de 19 personas, de acuerdo a los diagnósticos.</p>
<p>Disminución de asignación de personal docente para la ejecución de asistencias técnicas por parte de los núcleos tecnológicos para el año 2019 se tiene un 40% menos de asignación.</p>	<p>En el 2019 se disminuyó la asignación de tiempos de ejecución del personal técnico de los núcleos tecnológicos, para las asistencias técnicas con referencia de la unidad regional.</p>	<p>Se eliminaron módulos del PASER 2019 de la URHN para ejecutar asistencias técnicas.</p>
<p>La regional no cuenta con una cantidad de personal docente suficiente para atender todos los servicios demandados.</p>	<p>Distribución de 46 personas docentes de planta en programas, módulos, asistencias técnicas y certificación, lo que ocasiona que algunas metas se vean sacrificadas en términos de cumplimiento.</p>	<p>Hacer una distribución de metas entre programas, módulos, asistencias técnicas y certificación, más acorde para ser atendida con personal docente de la regional.</p>

Indicador	Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias.	Resultado	694
Meta	639	% Cumplimiento	108,6 Cumplida

Unidad Regional	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Nivel de cumplimiento
Brunca	50	80	160,0%	Sobre Cumplida
Cartago	80	52	65,0%	Parcialmente cumplida
Central Occidental	50	54	108,0%	Cumplida
Central Oriental	154	119	77,3%	Parcialmente cumplida
Chorotega	50	54	108,0%	Cumplida
Huetar Caribe	20	20	100,0%	Cumplida
Huetar Norte	195	215	110,3%	Cumplida
Pacífico Central	40	100	250,0%	Sobre Cumplida

Existe una alta demanda del servicio de certificación, puesto que el proceso facilita la obtención de un título que permite a las personas que lo obtienen un respaldo de su conocimiento y a las empresas contar con personal capacitado. Se logró además contar con espacios en los cronogramas del personal docente, así como la asignación de parte de los núcleos.

La población que realiza pruebas de certificación por lo general, son personas trabajadoras empíricas donde ellos son los dueños de la unidad productiva, y buscan la atención directamente en las instalaciones de la regional, donde se llenan los formularios que luego ayudan con la vinculación en el SEMS. En el cantón de San Carlos específicamente en el distrito de Fortuna, se cuenta con una estrategia de atención con pruebas de certificación en el idioma inglés.

Factor	Causas	Medidas correctivas
Eliminación y/o suspensión de certificaciones por incapacidades médicas de personal docente. (Total de 19 335,4 horas).	Bajo nivel de cumplimiento en el indicador de certificación.	Realizar reuniones de acompañamiento y seguimiento a la ejecución del indicador entre las personas administradoras de SFCP - persona encargada del centro y staff de planificación. Revisar periódicamente la cantidad de unidades productivas registradas y vinculadas.

Meta Presupuestaria N°1322: Cantidad de personas a atender mediante Programas

Indicador	Cantidad de personas egresadas de programas.	Resultado	23258
Meta	31012	% Cumplimiento	75,0% Parcialmente cumplida

Unidad Regional	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Nivel de cumplimiento
Brunca	2776	1556	56,1%	Parcialmente cumplida
Cartago	2944	2268	77,0%	Parcialmente cumplida
Central Occidental	5200	2649	50,9%	Parcialmente cumplida
Central Oriental	6574	5210	79,3%	Parcialmente cumplida
Chorotega	2775	2531	91,2%	Cumplida
Heredia	2199	2045	93,0%	Cumplida
Huetar Caribe	3028	2267	74,9%	Parcialmente cumplida
Huetar Norte	2900	2576	88,8%	Parcialmente cumplida
Pacífico Central	2616	2156	82,4%	Parcialmente cumplida

A pesar que la meta logró un nivel de cumplimiento parcial, es necesario mencionar que se tienen 7094 menos personas egresadas con respecto al año 2018, aduciendo aspectos tales como: atrasos en la remodelación de infraestructura, falta de personal docente debido a incapacidades y jubilaciones, requisitos para ingreso a los programas y fechas de finalización para el año 2020.

Ente los factores de éxito señalan que se han realizado procesos de divulgación de los servicios, además, de articulación de acciones interinstitucionales y alianzas público - privadas como el PYMA, INDER, MAG, municipalidades, CNP, entre otros. Otro factor que contribuye al alcance del indicador, son las ayudas económicas que se brindan a la población meta, así como la credibilidad institucional.

La demanda de servicios específicamente de programas en la región Huetar Norte tienen alta demanda por diversas poblaciones de interés, debido a dos razones, una: son cientos de personas jóvenes en toda la región que no tienen oportunidades para vincularse a los estudios universitarios, por lo tanto, el INA es su única opción de estudio, así mismo la calidad de los programas de inglés, informática, administración y turismo favorecen que esta población demande los servicios. Dos: es una región vulnerable socialmente cuenta con poblaciones de interés para su atención y la demanda que genera en cantones como Sarapiquí y Upala provoca una gran cantidad de personas que requieren mejorar su perfil para incursionar en el mundo laboral.

Además, en el año 2019 se desarrolló el primer programa en formación dual en el sector de turismo en el distrito de la Fortuna en alianza con las más importantes empresas del sector de turismo. Además, es importante indicar que las personas jóvenes presentes en la región están valorizando cada día más la opción de ser un técnico de alta cualificación con el fin de tener un mejor perfil de empleabilidad.

Se ha realizado un seguimiento mensual del avance de las metas POIA, permitiendo poder tomar decisiones para desarrollar estrategias para el cumplimiento de las metas propuestas. Dentro de las cuales se puede mencionar el seguimiento al cupo en la matrícula de los programas para la inclusión de estudiantes para que finalicen los procesos de capacitación.

Factor	Causas	Medidas correctivas
En el CDT industria alimentaria se están remodelando las plantas didácticas, esta situación afecta la capacidad del centro para ejecutar programas.	Remodelación de infraestructura del CDTIA.	Coordinar la ejecución de SCFP con empresas afines para que se ejecuten los programas en las instalaciones de las organizaciones.
Eliminación de programas.	Falta de población para conformar el grupo de estudiantes debido a requisitos del programa (1 programa de guía de turistas en cables y cuerdas, y 1 programa de asesor de imagen). Jubilación de dos personas docentes del núcleo salud, cultura y artesanías. Además, jubilación de una docente del núcleo textil.	Realizar una mejor divulgación del SCFP para poder conformar el grupo de participantes, y de ser necesario trasladar a otro lugar, no eliminar.
Proceso de contratación lento y complejo.	Apelaciones a los carteles y adecuación del proceso de contratación a los nuevos requerimientos del SICOP.	Mayor seguimiento a los procesos de adquisición de servicios.

Indicador	Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas.	Resultado	12168
Meta	3251	% Cumplimiento	374,3% Sobre cumplida

Unidad Regional	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Nivel de cumplimiento
Brunca	100	620	620,0%	Sobre Cumplida
Cartago	1141	1373	120,3%	Cumplida
Central Occidental	200	1548	774,0%	Sobre Cumplida
Central Oriental	113	2563	2268,1%	Sobre Cumplida
Chorotega	414	1345	324,9%	Sobre Cumplida
Heredia	73	1007	1379,5%	Sobre Cumplida
Huetar Caribe	15	1316	8773,3%	Sobre Cumplida
Huetar Norte	1183	1354	114,5%	Cumplida
Pacífico Central	12	1042	8683,3%	Sobre Cumplida

En el seguimiento semestral 2019 se consideró este indicador como no evaluable debido a la necesidad de definir la unidad de medida y modificar la ficha técnica correspondiente, por lo tanto, para el proceso de evaluación anual se estableció que se tomaran en cuenta las personas egresadas de los programas de los sectores claves de la economía, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Administración superior y según lo establecido por la Subgerencia Técnica en el oficio SGT-245-2019.

El sobre cumplimiento de lo establecido las unidades, lo aducen a que cuando se estableció la meta no se tenía claro cómo se iba a medir, por lo tanto, consideraron únicamente personas que trabajaran en zonas francas o proyectos de inversión, como empresas que se radicaran en la zona, sin embargo, el rango de medición se amplió por lo que se sobrepasa la meta.

Indicador	Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés.	Resultado	3274
Meta	3567	% Cumplimiento	91,8% Cumplida

Unidad Regional	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Nivel de cumplimiento
Brunca	245	189	77,1%	Parcialmente cumplida
Cartago	272	568	208,8%	Sobre Cumplida
Central Occidental	800	372	46,5%	Incumplida
Central Oriental	828	708	85,5%	Parcialmente cumplida
Chorotega	465	321	69,0%	Parcialmente cumplida
Heredia	491	471	95,9%	Cumplida
Huetar Caribe	220	292	132,7%	Sobre Cumplida
Huetar Norte	90	155	172,2%	Sobre Cumplida
Pacífico Central	156	198	126,9%	Sobre Cumplida

La unidad regional Central Occidental fue la única que no cumplió la meta, debido a que ejecutó un nuevo servicio de inglés especializado para servicio a la clientela en centros de servicios, con mayor duración (1740 horas, se ajustó para adaptarlo a nivel del marco nacional de cualificaciones), lo cual incidió para que la fecha de finalización de estos programas pasara al 2020. Se considera que no puede aplicarse medida correctiva, dado el factor causante no puede modificarse.

A nivel de las unidades Brunca y Chorotega, se identificó como aspecto desfavorable que el proceso de contratación número 2019-LN-000001-000210008 “Licitación Pública Nacional de Servicios de Capacitación y Formación Profesional en el Subsector de Idiomas según demanda de cuantía inestimada para la Unidad Regional Brunca”, fue comunicado hasta el 30 de setiembre de 2019 por parte de la Junta Directiva para su adjudicación; posterior a esto, dos oferentes presentaron recursos de apelación ante la Contraloría General de la República, mismos que aún no han sido resueltos, lo que impidió la contratación de SCFP bajo esta modalidad durante el año.

Las restantes unidades regionales con cumplimiento favorable exponen que se han abocado a la programación y ejecución de la oferta de inglés con la estrategia nacional alianza para el bilingüismo –ABI-, donde destinan a personal docente exclusivamente a cumplir con esta meta, además de contratos con entes de derecho privado que vienen del año 2018.

Así mismo, es un servicio donde existe una demanda creciente por parte de las personas usuarias, lo que permite mayor cantidad de candidatos idóneos para conformar los grupos de programas. Se da la intervención del equipo de bienestar estudiantil para mantener los grupos y motivarlos a permanecer en ellos y promover la asignación de ayudas económicas orientadas estas acciones a que los participantes tengan permanencia y finalización exitosa en los SCFP.

Factor	Causas	Medidas correctivas
En el 2019 se proyecta que finalizaran 26 programas del subsector idiomas, esto representa un 70% de los programas que se ejecutarían en el 2019 (36), además, 10 programas del 2019 finalizarán en el 2020; esta situación incide en el cumplimiento de la meta.	Cantidad de programas del subsector inglés que finalizaran en el 2019	No aplica. Es difícil formular una medida correctiva debido a que la duración del programa genera que se pase a años siguientes.
Se dificulta el cumplimiento de la meta ya que el personal docente de inglés también es requerido para ejecutar módulos de inglés complementarios de otros programas.	Personal docente de inglés también es requerido para ejecutar módulos de inglés complementarios, así como de turismo e informática por lo cual incide en el bajo alcance de la meta propuesta Otro factor es el tema de la deserción que en idiomas. es un promedio de 14,2%	Se está tratando de elaborar contratos de servicios en inglés por entes privados para la atención de la población

Indicador	Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.	Resultado	15097
Meta	15273	% Cumplimiento	98,8% Cumplida

Unidad Regional	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Nivel de cumplimiento
Brunca	1959	1323	67,5%	Parcialmente cumplida
Cartago	990	1041	105,2%	Cumplida
Central Occidental	1700	1159	68,2%	Parcialmente cumplida
Central Oriental	2600	3109	119,6%	Cumplida
Chorotega	1950	2065	105,9%	Cumplida
Heredia	735	729	99,2%	Cumplida
Huetar Caribe	3028	2059	68,0%	Parcialmente cumplida
Huetar Norte	1754	2144	122,2%	Cumplida
Pacífico Central	557	1468	263,6%	Sobre Cumplida

Los factores que incidieron en el bajo cumplimiento de este indicador en las regionales de Brunca, Huetar Caribe y Central Occidental, están muy asociados a los mencionados en el indicador general de personas egresadas, no obstante, se le atribuyen aspectos tales como que la baja escolaridad en esta población no permite tener acceso a los programas que se ejecutan.

Para el cumplimiento de este indicador ha sido fundamental la articulación de acciones interinstitucionales, el trabajo en conjunto con el IMAS, INAMU, Ministerio de Justicia, municipalidades, comités sectoriales y de coordinación, entre otros. Así también el seguimiento continuo a la población referida por parte de la estrategia Plan Puente al Desarrollo, ha promovido la participación de la misma, en los programas de capacitación y formación profesional.

Además, la unidad regional Central Occidental menciona como factor de éxito la aplicación de los protocolos de atención de los diferentes programas referidos por las diferentes instituciones: a) pobreza básica del IMAS, b) mujeres en condición de pobreza INAMU, c) adolescente madre, d) mujer jefa de hogar, persona adulta mayor y e) privados de libertad.

Factor	Causas	Medidas correctivas
Falta de recurso humano docente.	La falta de personal docente a causa de que los procesos de contratación no tuvieron éxito, aunado al aumento de docentes que se acogen a la jubilación, hace que se complique la creación de más programas en el PASER para en cumplimiento de las metas ya que se depende de la asignación de personal docente por parte de los núcleos a las unidad regional.	Contratación de entes privados.
Los programas dirigidos a población en desventaja social no se logran llenar al 100% con esta población, por tanto debe recurrirse a otras personas para completar el grupo.	SCFP con cupos parciales para población en desventaja social.	Procesos para seleccionar el grupo de participantes, más orientado en la concientización a esta población para aumentar la matrícula con la población meta.

Indicador	Porcentaje deserción en los programas	Resultado	9,1%
Meta	10,0%	% Cumplimiento	109,9% Cumplida

Unidad Regional	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Nivel de cumplimiento
Brunca	10,0%	8,1%	123,3%	Cumplida
Cartago	10,0%	9,5%	105,6%	Cumplida
Central Occidental	10,0%	10,5%	95,7%	Cumplida
Central Oriental	10,0%	8,5%	117,9%	Cumplida
Chorotega	10,0%	11,4%	87,7%	Parcialmente cumplida
Heredia	10,0%	10,8%	92,6%	Cumplida
Huetar Caribe	10,0%	8,1%	122,8%	Cumplida
Huetar Norte	10,0%	10,8%	93,0%	Cumplida
Pacífico Central	10,0%	3,7%	267,9%	Sobre Cumplida

Para el cumplimiento de este indicador las unidades regionales con el personal de bienestar estudiantil (Orientación, Trabajo Social y Psicología) realizan diversas actividades de motivación, seguimiento constante para controlar la asistencia a los cursos y compromiso por parte del personal docente para dar continuidad a los estudiantes.

Además, se realiza un esfuerzo importante en asignación de ayudas económicas para las personas de situación vulnerable, las cuales se atiende mediante la coordinación interinstitucional los diferentes programas del gobierno para las poblaciones de menor desarrollo. Así mismo, anualmente se celebra la "semana de la cultura, el deporte y la recreación" en cada unidad regional y una a nivel nacional, en el caso específico de la Unidad regional central occidental implementan el proyecto de "celebración de efemérides" con el objetivo de planificar y ejecutar acciones que contribuyan a una formación integral, bienestar y permanencia de la población estudiantil del instituto nacional de aprendizaje.

Factor	Causas	Medidas correctivas
Los procesos de trámite de ayudas económicas son lentos, así como las distancias y los problemas de transporte existentes, afectan la decisión de las personas al momento de recibir capacitación.	<p>Los participantes no cuentan con los recursos económicos para permanecer dos meses en el curso por lo cual recurren a buscar empleo y desertan del servicio de capacitación.</p> <p>Las distancias y los problemas de transporte existentes sobre todo en las zonas costeras, motivan a las personas a retirarse o no matricularse en los servicios.</p> <p>Así mismo, el ambiente de drogadicción, discriminación de género, divorcio, emancipación, abuso familiar, prostitución y la falta de profesionales de apoyo dificulta la atención a esta población.</p>	Revisión de procesos de promoción, selección y conformación de grupos con encargados de centros, administradores de servicio y equipo de bienestar social para crear una estrategia que mejore la selección y conformación de los grupos y un seguimiento durante la ejecución de los programas.

Meta Presupuestaria N°1324: Cantidad de personas a atender mediante la ejecución de módulos.

Indicador	Cantidad de personas que aprobaron módulos.	Resultado	63823
Meta	63322	% Cumplimiento	100,8% Cumplida

Unidad Regional	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Nivel de cumplimiento
Brunca	4766	4630	97,1%	Cumplida
Cartago	9067	8288	91,4%	Cumplida
Central Occidental	10000	9228	92,3%	Cumplida
Central Oriental	11247	14208	126,3%	Sobre Cumplida
Chorotega	7410	7844	105,9%	Cumplida
Heredia	3542	2987	84,3%	Parcialmente cumplida
Huetar Caribe	4285	3823	89,2%	Parcialmente cumplida
Huetar Norte	7720	6689	86,6%	Parcialmente cumplida
Pacífico Central	5285	6126	115,9%	Cumplida

El servicio institucional de módulos de capacitación por sus características favorece la implementación en diferentes modalidades, horarios y el tipo de ejecución en centros de formación, empresas y comunidades, por tal motivo es un servicio preferido y de alta producción en la regional. Las unidades regionales ejecutan una importante cantidad de módulos en modalidad virtual que tienen un cupo mayor al presencial, lo que facilita la mayor participación de las personas usuarias.

Se logra un ajuste en cronogramas del personal docente de la unidad regional para poder programar más módulos, principalmente de manipulación de alimentos y servicio al cliente virtual. Además, la duración de estos SCFP, permite que el personal docente ejecute una cantidad mayor, la corta duración en horas de estos SCFP, hace casi nula su eliminación, y cuando han sido eliminados, se ha logrado sustituir por otros. Además, con este servicio se atienden solicitudes de capacitación para mejorar las competencias laborales de las personas involucradas en el sector empresarial, organizaciones laborales, comunales y entidades públicas.

Indicador	Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés.	Resultado	1856
Meta	3937	% Cumplimiento	47,1% Incumplida

Unidad Regional	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Nivel de cumplimiento
Brunca	180	0	0,0%	Incumplida
Cartago	2490	756	30,4%	Incumplida
Central Occidental	313	231	73,8%	Parcialmente cumplida
Central Oriental	180	170	94,4%	Cumplida
Chorotega	386	446	115,5%	Cumplida
Heredia	18	19	105,6%	Cumplida
Huetar Caribe	15	15	100,0%	Cumplida
Huetar Norte	100	123	123,0%	Cumplida
Pacífico Central	255	96	37,6%	Incumplida

Al ser los módulos en su mayoría servicios de corta duración y con horarios nocturnos, son muy solicitados por el sector empresarial y población en general, lo que facilita su ejecución y más aún los módulos de inglés, cuya demanda siempre es alta, además, se reforzó su ejecución con servicios contratados con ente de derecho privado que vienen de años anteriores.

A pesar de ser un servicio muy demandado por su corta duración y su significancia para obtener más opciones laborales existen aspectos que dificultan el cumplimiento de la meta, dentro de los cuales se pueden mencionar; que se tenía planificado contratar la ejecución de módulos de inglés para el segundo semestre, sin embargo, dicha propuesta no dio resultados debido a que el proceso de contratación (número 2019-LN-000001-000210008 “Licitación Pública Nacional de Servicios de Capacitación y Formación Profesional en el Subsector de Idiomas según demanda de cuantía inestimada”), fue comunicado hasta el 30 de setiembre de 2019 por parte de la Junta Directiva para su adjudicación; posterior a esto, dos oferentes presentaron recursos de apelación ante la Contraloría General de la República, mismos que aún no han sido resueltos, lo que impidió la contratación de SCFP bajo esta modalidad durante el año.

Factor	Causas	Medidas correctivas
Retraso en trámite de contratación por demanda antes de derecho privado de SCFP para idioma inglés, con la cual se esperaba la contratación de módulos como parte de la estrategia para el cumplimiento del indicador.	Se inició proceso de contratación el 08/04/2019. Fecha de apertura: 02-07-2019 al 26/08/2019 se acuerda en sesión ordinaria n°33-2019, de junta directiva del INA la adjudicación del contrato. Al 14/10/2019 aún se encuentra en resolución de recurso de revocatoria en contra del acto de adjudicación en la Contraloría General de la República.	Esperar resolución de Contraloría General de la República.

Indicador	Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos.	Resultado	27 393
Meta	21 870	% Cumplimiento	125,3% Sobre Cumplida

Unidad Regional	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Nivel de cumplimiento
Brunca	3542	2862	80,8%	Parcialmente cumplida
Cartago	1780	1577	88,6%	Parcialmente cumplida
Central Occidental	1500	1909	127,3%	Sobre Cumplida
Central Oriental	1000	5412	541,2%	Sobre Cumplida
Chorotega	4950	4597	92,9%	Cumplida
Heredia	680	733	107,8%	Cumplida
Huetar Caribe	3883	3389	87,3%	Parcialmente cumplida
Huetar Norte	3860	3896	100,9%	Cumplida
Pacífico Central	675	3018	447,1%	Sobre Cumplida

La programación de una oferta diversificada y con cobertura regional dirigida principalmente a las zonas geográficas identificadas como de menor desarrollo favorecen la atención de esta población en temas como: manipulación de alimentos, informática, servicio al cliente, salud ocupacional, entre otros. También se brinda una oferta diferenciada y acorde a los requisitos académicos y de corta duración.

Se realizan acciones de coordinación con instituciones que trabajan con esta población, como, por ejemplo; personal del ministerio de justicia que atiende privados de libertad, INAMU, IMAS, entre otras. Además de atención y seguimiento de personas referidas de la persona enlace en la regional de la asesoría desarrollo social.

Como aspectos que han dificultado el alcance de la meta se expone que para este tipo de servicios no se asignan ayudas económicas, por lo tanto, no son muy atractivos para este tipo de población y las personas aducen que se les dificulta participar por diferentes razones como, la falta de dinero para trasladarse a los lugares de formación o el no tener una persona que cuide a los niños.

Factor	Causas	Medidas correctivas
SCFP con pocas horas ejecución, a los cuales no se les asigna ayuda económica, lo que limita este factor en relación con los programas de capacitación.	No se logra la meta.	Concientizar a la población antes de realizar la matrícula de los SCFP.

Meta Presupuestaria N°1325: Cantidad de Asistencias Técnicas a ejecutar

Indicador	Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas.	Resultado	824
Meta	770	% Cumplimiento	107,0% Cumplida

Unidad Regional	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Nivel de cumplimiento
Brunca	40	26	65,0%	Parcialmente cumplida
Cartago	42	60	142,9%	Sobre Cumplida
Central Occidental	251	176	70,1%	Parcialmente cumplida
Central Oriental	240	372	155,0%	Sobre Cumplida
Chorotega	30	60	200,0%	Sobre Cumplida
Heredia	20	55	275,0%	Sobre Cumplida
Huetar Caribe	55	20	36,4%	Incumplida
Huetar Norte	52	29	55,8%	Parcialmente cumplida
Pacífico Central	40	26	65,0%	Parcialmente cumplida

La asistencia técnica es uno de los servicios más solicitado por las empresas, ya que atiende las necesidades puntuales con horarios flexibles. Sin embargo, para la obtención de resultados positivos es necesario contar con la asignación de personal docente por parte de los núcleos tecnológicos, la cual no ha sido significativa para este periodo, donde las regionales de Huetar Caribe, Brunca, Huetar Norte, Pacífico Central y Central Occidental, expresan que no se les asignó suficiente recurso humano para satisfacer la demanda.

Factor	Causas	Medidas correctivas
Disminución de recepción por parte de la unidad regional de diseños técnicos para la ejecución de AT con personal regional.	En el 2019 se disminuyó la cantidad de diseños para la ejecución por parte de los núcleos tecnológicos, para las asistencias técnicas con referencia de la unidad regional.	Se realizó un proceso de seguimiento desde el staff de planificación hacia los núcleos para procurar más agilidad en el proceso.
La regional no cuenta con una cantidad de personal docente suficiente para atender todos los servicios demandados.	Distribución de personal docente de planta en programas, módulos, asistencias técnicas y certificación, lo que ocasiona que algunas metas se vean sacrificadas en términos de cumplimiento.	Bajar la meta del indicador, ya que en la región la mayor cantidad de asistencias técnicas se ejecutan con PYME.

Meta Presupuestaria N°1326: Cantidad de personas a atender mediante pruebas de certificación por competencias.

Indicador	Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias.	Resultado	4231
Meta	4224	% Cumplimiento	100,2% Cumplida

Unidad Regional	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Nivel de cumplimiento
Brunca	400	240	60,0%	Parcialmente cumplida
Cartago	200	340	170,0%	Sobre Cumplida
Central Occidental	747	670	89,7%	Parcialmente cumplida
Central Oriental	1073	1054	98,2%	Cumplida
Chorotega	325	330	101,5%	Cumplida
Heredia	264	462	175,0%	Sobre Cumplida
Huetar Caribe	310	174	56,1%	Parcialmente cumplida
Huetar Norte	600	518	86,3%	Parcialmente cumplida
Pacífico Central	305	443	145,2%	Sobre Cumplida

Existe una alta demanda del servicio de certificación, puesto que el proceso facilita la obtención de un título que permite a las personas que lo obtienen un respaldo de su conocimiento y a las empresas contar con personal capacitado.

La flexibilidad de fechas y horarios que se brinda en esta modalidad, así como la disposición de las empresas para brindar las condiciones que permitan este proceso, son elementos que favorecen la ejecución de servicios.

No obstante, al igual que el servicio de asistencia técnica, la ejecución de estos servicios está condicionada a la asignación de personal docente por parte de los núcleos tecnológicos, por lo tanto, en algunos casos no logran cumplir con la meta propuesta.

Factor	Causas	Medidas correctivas
Poca asignación de docentes por parte de núcleos tecnológicos, para ejecutar pruebas en áreas donde la regional no cuenta con docente.	No se atiende la población inscrita en pruebas de certificación.	Hacer una distribución de metas entre programas, módulos, asistencias técnicas y certificación, más acorde para ser atendida con docentes de la regional.

Indicador	Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés.	Resultado	1823
Meta	2199	% Cumplimiento	82,9% Parcialmente cumplida

Unidad Regional	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Nivel de cumplimiento
Brunca	133	67	50,4%	Parcialmente cumplida
Cartago	140	138	98,6%	Cumplida
Central Occidental	342	452	132,2%	Sobre Cumplida
Central Oriental	557	349	62,7%	Parcialmente cumplida
Chorotega	50	97	194,0%	Sobre Cumplida
Heredia	214	346	161,7%	Sobre Cumplida
Huetar Caribe	266	59	22,2%	Incumplida
Huetar Norte	406	231	56,9%	Parcialmente cumplida
Pacífico Central	91	84	92,3%	Cumplida

La dinámica en el cumplimiento de este indicador es muy similar a las presentadas en el indicador de pruebas de certificación en general, sin embargo, para este caso en específico afectan los niveles de reprobación (18,9% a nivel general) y que en algunos casos una misma persona aplica más de una prueba. Como elementos positivos se indica que se cuenta con una alta demanda por el servicio de certificación en inglés, para lo cual se destinan tiempos en cronogramas docentes para dicho servicio.

Factor	Causas	Medidas correctivas
Personas que reprueban la prueba de certificación representa un 18,9% (a nivel general) de la población atendida con estas pruebas.	Inscripción de personas que no cuentan con los conocimientos necesarios para la aplicación de la prueba.	Entregar a la persona interesada los objetivos de la prueba y que valore si tiene los conocimientos necesarios para aplicar la prueba.

Indicador	Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias.	Resultado	1 514
Meta	1 126	% Cumplimiento	134,5% Sobre Cumplida

Unidad Regional	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Nivel de cumplimiento
Brunca	230	129	56,1%	Parcialmente cumplida
Cartago	15	71	473,3%	Sobre Cumplida
Central Occidental	145	138	95,2%	Cumplida
Central Oriental	300	367	122,3%	Cumplida
Chorotega	100	198	198,0%	Sobre Cumplida
Huetar Caribe	44	153	347,7%	Sobre Cumplida
Huetar Norte	150	281	187,3%	Cumplida
Pacífico Central	142	177	124,6%	Cumplida

La mayoría de los indicadores ligados a la población en desventaja social se llegan a cumplir gracias a la coordinación interinstitucional que se mantiene con las personas cogestoras del IMAS, INAMU, CAI y otras instituciones es que se canalizan rápidamente las solicitudes de certificación de estas poblaciones. Además, se coordina rápidamente con las personas beneficiarias.

Además, el INA cuenta con centros ejecutores que se ubican en muchas de las áreas de atención prioritaria para las personas de desventaja social.

La unidad regional que no obtuvo resultados positivos fue la Brunca, para lo cual proponen la siguiente medida correctiva, ya que aducen una deficiencia en la cantidad de personal docente para atender todos los servicios demandados.

Factor	Causas	Medidas correctivas
La regional no cuenta con una cantidad de docentes suficiente para atender todos los servicios demandados.	Distribución de docentes de planta en programas, módulos, asistencias técnicas y certificación, lo que ocasiona que algunas metas se vean sacrificadas en términos de cumplimiento.	Gestionar la asignación de más personal docente para la regional en áreas de mayor demanda.

Meta Presupuestaria N°1125: Acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de Capacitación y Formación Profesional.

Indicador	Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional.	Resultado	97,2%
Meta	100,0%	% Cumplimiento	97,2% Cumplida

Unidad Regional	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Nivel de cumplimiento
Brunca	100,0%	100,0%	100,0%	Cumplida
Cartago	100,0%	100,0%	100,0%	Cumplida
Central Occidental	100,0%	100,0%	100,0%	Cumplida
Central Oriental	100,0%	100,0%	100,0%	Cumplida
Chorotega	100,0%	100,0%	100,0%	Cumplida
Heredia	100,0%	75,0%	75,0%	Parcialmente cumplida
Huetar Caribe	100,0%	100,0%	100,0%	Cumplida
Huetar Norte	100,0%	100,0%	100,0%	Cumplida
Pacífico Central	100,0%	100,0%	100,0%	Cumplida

Para los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional, la Unidad de Planificación y Evaluación mediante el Proceso de Planeamiento Estratégico, realiza anualmente procesos de investigación para lo cual cuentan con la participación de equipos base de investigación (EBI) de todas las unidades regionales, quienes realizan actividades tales como; seguimiento al trabajo de campo, pruebas de cuestionarios, divulgación de información, entre otras.

El plan de trabajo anual para el año 2019 se conformó por 12 acciones para cada unidad regional, las cuales cumplieron todas excepto la Unidad regional de Heredia, que por una situación de incapacidad médica de la única persona a cargo de dichas acciones, se logró ejecutar únicamente un 75,0% de las mismas, por lo tanto, plantean la siguiente medida correctiva:

Factor	Causas	Medidas correctivas
Incumplimiento de 2 actividades de las 12 asignadas.	Incapacidad médica del titular por tres meses.	Asignación de una persona suplente.

Meta Presupuestaria N°1392: Presupuesto destinado a equipamiento para Unidades Regionales.

Indicador	Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales	Resultado	38,5%
Meta	83,0% (Promedio)	% Cumplimiento	46,4% Incumplida

Unidad Regional	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Nivel de cumplimiento
Brunca	85,0%	32,8%	38,6%	Incumplida
Cartago	100,0%	42,3%	42,3%	Incumplida
Central Occidental	60,0%	51,2%	85,3%	Parcialmente cumplida
Central Oriental	100,0%	25,5%	25,5%	Incumplida
Chorotega	50,0%	46,2%	92,4%	Cumplida
Heredia	100,0%	54,3%	54,3%	Parcialmente cumplida
Huetar Caribe	100,0%	17,0%	17,0%	Incumplida
Huetar Norte	100,0%	21,3%	21,3%	Incumplida
Pacífico Central	50,0%	26,8%	53,7%	Parcialmente cumplida

Las compras requeridas en esta subpartida fueron tramitadas a tiempo, sin embargo, las ruta críticas de los procesos de compras institucionales se extendieron y no se logró que ingresara el equipo en este año, algunas compras no se lograron adjudicar pues se declararon desiertas o infructuosas perjudicando el logro de la meta. Establecen como una debilidad la centralización de las compras y sus procesos asociados.

Además, en algunos casos los precios tomados para la formulación del presupuesto varían considerablemente en el proceso de compra y en algunas ocasiones el uso de la plataforma de compras públicas (SICOP), permitió realizar compras por subasta a la baja de bienes y materiales.

Factor	Causas	Medidas correctivas
Falta de adquisición exitosa de los bienes programados.	Los trámites de compra generados para adquirir los bienes presupuestados en esta cuenta no se lograron adjudicar o llegar a orden de compra para ingreso en el 2019.	Dar un mejor seguimiento a las compras, verificando la ruta crítica de las mismas, para prever posibles atrasos.

Meta Presupuestaria N°1393: Presupuesto destinado a Proyectos de Infraestructura en Unidades Regionales.

Indicador	Porcentaje de ejecución presupuestaria de los planes de inversión en infraestructura física en las unidades regionales.	Resultado	54,8%
Meta	96,0% (Promedio)	% Cumplimiento	57,1% Parcialmente cumplida

Unidad Regional	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Nivel de cumplimiento
Brunca	100%	93,5%	93,5%	Cumplida
Central Occidental	80%	48,9%	61,1%	Parcialmente cumplida
Central Oriental	100%	2,3%	2,3%	Incumplida
Heredia	100%	97,0%	97,0%	Cumplida
Huetar Caribe	100%	36,6%	36,6%	Incumplida
Huetar Norte	100%	0%	0%	Incumplida

La ejecución presupuestaria en proyectos de infraestructura regularmente es muy compleja, ya que intervienen factores externos que salen del control institucional, dentro de dichos aspectos se pueden mencionar; permisos de construcción, avales gubernamentales, apelaciones, entre otros, los cuales atrasan el inicio de las obras o bien las estancan por un largo periodo dejando sin efecto los tiempos establecidos en las rutas críticas.

Para el año 2019 la Institución tenía proyectos de inversión de gran importancia como son: la construcción del Centro Nacional Especializado para la Industria Gráfica, la construcción del Centro de Formación Profesional de San Ramón y la Construcción y Remodelación Sede Regional Huetar Caribe INA-Limón, de los cuales se enviaron a refrendo contralor a inicios de periodo sin embargo, fue hasta en el mes de agosto que se tuvo la resolución definitiva por parte de la Contraloría General de la República, lo que representó que lo presupuestado versus la ejecución de dichos proyectos no se realizara según lo programado en los cronogramas de trabajo, por parte del Proceso de Arquitectura de la Institución, impactando negativamente en la ejecución de la partida de bienes duraderos a nivel institucional.

Por otra parte, se previeron recursos a proyectos de inversión en sede central, sin embargo, los trámites legales ante el registro sufrieron un retraso en virtud de que el plano original presentaba problemas catastrales lo que atrasó el proceso constructivo. Además, el proyecto de ampliación de instalaciones del centro de formación profesional de Sarapiquí se traslada para el 2020 por decisión de autoridades superiores.

Factor	Causas	Medidas correctivas
Ruta crítica.	Atrasos en la ruta crítica.	Seguimiento a la ruta crítica del trámite de infraestructura regional. Coordinación constante con la unidad de recursos materiales y proceso de arquitectura y mantenimiento. Y seguimiento a los pagos que se realizan según avance de obra en tiempo oportuno.

Meta Presupuestaria N°1172: Evaluación de los SCFP.

Indicador	Grado de satisfacción de las empresas u organizaciones que recibieron algún SCFP por parte del INA.	Resultado	94,9%
Meta	93,0%	% Cumplimiento	102,0% Cumplida ²

Unidad Regional	Meta	Resultado	% Cumplimiento	Nivel de cumplimiento
Brunca	93,0%	94,9%	102,0%	Cumplida
Cartago	93,0%	94,9%	102,0%	Cumplida
Central Occidental	93,0%	94,9%	102,0%	Cumplida
Central Oriental	93,0%	94,9%	102,0%	Cumplida
Chorotega	93,0%	94,9%	102,0%	Cumplida
Heredia	93,0%	94,9%	102,0%	Cumplida
Huetar Caribe	93,0%	94,9%	102,0%	Cumplida
Huetar Norte	93,0%	94,9%	102,0%	Cumplida
Pacífico Central	93,0%	94,9%	102,0%	Cumplida

El INA mide mediante evaluaciones el nivel de satisfacción del sector empresarial a quienes se les ha brindado al menos un servicio con el fin de promover una mejora continua de los servicios que se brindan.

Para el año 2019, se consideraron para la elaboración de la evaluación un censo de 333 empresas u organizaciones, en donde las empresas localizadas en su totalidad fueron 223 empresas u organizaciones.

El análisis ejecutado a través del procesamiento de la información nos lleva en su etapa final, a presentar la calificación promedio y nivel de satisfacción tanto a nivel general, así como por cada proceso del modelo, con el fin de comprobar cuál ha sido el nivel de satisfacción de la persona empresaria con respecto a los Servicios de Capacitación y Formación Profesional que el INA les ha brindado.

² Este resultado es a nivel institucional, es decir abarca las nueve unidades regionales, debido a que no se logra representatividad suficiente para cada unidad, y lograr medirlo de manera independiente.

En cuanto a nivel de satisfacción de cada proceso obtenemos: a) El proceso de información obtiene una calificación promedio del 9,37, b) Proceso de negociación con el 9,50 de calificación promedio, c) Proceso de entrega de servicio con una calificación promedio del 9,54%, no obstante, se deben considerar que estos tres procesos se encuentran con un nivel de satisfacción alto por parte de la persona empresaria que responde la encuesta.

No obstante, el proceso de seguimiento obtiene de calificación promedio de 9,25 en donde se considera que, aunque no se encuentra su nivel de satisfacción bajo, se ubica dentro de los niveles medios.

A vez ejecutado el análisis respectivo, se concluye que la calificación promedio total del nivel de satisfacción de las empresas u organizaciones es un nivel muy alto, al obtener el 94,9 de promedio según los procesos administrados.

De acuerdo con el análisis de la información obtenido por medio de la respuesta brindada por las empresas u organizaciones, se puede concluir que el 96,0% responden que si han obtenido beneficios a raíz de los servicios que el INA les ha brindado. En donde prevalece el aumento de conocimientos técnicos como principal beneficio y mayor confianza a ejecutar las funciones.

Meta Presupuestaria N°1327: Servicios de Apoyo a los Procesos de Capacitación y Formación Profesional.

Indicador	Porcentaje de acciones de la estrategia de orientación vocacional institucional para la atención integral de las personas candidatas y participantes ejecutadas	Resultado	40,0%
Meta	40,0%	% Cumplimiento	100% Cumplida

La estrategia de orientación vocacional institucional está constituida mediante cinco etapas a desarrollarse durante tres años (2019-2021), para el año 2019 la meta fue realizar las etapas de diagnóstico y diseño de la estrategia, las cuales fueron realizadas satisfactoriamente logrando así un 100,0% de cumplimiento.

Como factores de éxito se pueden mencionar; una excelente planificación, apoyo de la administración y jefaturas inmediatas y la coyuntura actual le da mucha importancia a la orientación vocacional.

Indicador	Porcentaje de Servicios de apoyo y actividades operativas del Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil ejecutadas durante el año.	Resultado	100,0%
Meta	90,0%	% Cumplimiento	111,1% Cumplida

La mayoría de los servicios que brinda el Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil son por demanda, de acuerdo a las necesidades de las personas usuarias internas y externas que se atienden. Existen equipos de trabajo por especialidad altamente comprometidos que se ajustan a las demandas para atender las necesidades de las personas usuarias y a los cambios que las realidades a nivel social e institucional exigen. Además, se cuenta con el presupuesto y recursos requeridos de acuerdo a las posibilidades.

Dentro de las actividades que se realizaron se encuentran las siguientes: una semana de la cultura el deporte y la recreación desarrollada con la participación de estudiantes de las 9 unidades regionales, referencias a unidades regionales de personas con discapacidad que requieren atención, participación en equipos de trabajo con objetivos importantes de cambios como la de revisión de reglamento estudiantil, estrategia de orientación vocacional, y otros importantes de acuerdo a la nueva coyuntura institucional y nacional, coordinación intra-institucional e interinstitucional en materia de atención a población con discapacidad, asesoría en materia de promoción estudiantil y deportes, al personal de registro, trabajo social, orientación, psicología y comités de apoyos educativos y trámite de formatos de certificados para entregar a las unidades regionales.

Indicador	Porcentaje de Servicios de apoyo del Proceso de Información y Biblioteca, ejecutadas durante el año.	Resultado	100,0%
Meta	90,0%	% Cumplimiento	111,1% Cumplida

La programación inicial que se hace de las diversas acciones y actividades del proceso, permite dar un seguimiento continuo, con el objetivo de aplicar la mejora continua. A pesar de los problemas graves de falta de personal, el equipo actual ha realizado su trabajo con compromiso y responsabilidad, intentando cumplir las labores del proceso. Otro aspecto favorable es el contar con los recursos materiales y financieros ayuda a mitigar el sobrecargo de trabajo y coadyuva al cumplimiento de los indicadores del proceso.

Indicador	Cantidad de personas inscritas en al menos un servicio de capacitación.	Resultado	6973
Meta	1500	% Cumplimiento	464,9% Sobre Cumplida

En 4 meses de funcionamiento la cantidad de personas registradas ha sobrepasado la meta en un 300%, ya que se ha logrado que los diferentes centros de formación del INA se vayan integrando en el proceso, además, se ha facilitado a la persona usuaria el proceso de inscripción sin necesidad de trasladarse a una sede el INA. Así mismo, se realizaron publicaciones y ferias en las unidades regionales promoviendo el proceso de inscripción de los SCFP en línea.

Indicador	Cantidad de usuarios capacitados en el uso de las bases de datos digitales, charlas de inducción, uso del laboratorio y acceso al sistema de bibliotecas.	Resultado	3814
Meta	2500	% Cumplimiento	152,6% Sobre Cumplida

Dentro de los aspectos positivos para lograr la meta se pueden mencionar; el impacto que han tenido los recursos digitales en el interés de la persona usuaria promocionados través del catálogo público en línea, el interés de las persona usuarias por el servicio de biblioteca favoreciendo la ejecución del proceso de alfabetización informacional, además, de disponer de una infraestructura tecnológica óptima que permite la accesibilidad de: sistemas institucionales, internet y bases de datos tanto para uso individual como para trabajos en grupo.

Indicador	Porcentaje de llamadas atendidas en el Centro de Llamadas del Proceso de Información y Biblioteca.	Resultado	56,9%
Meta	80,0%	% Cumplimiento	71,1% Parcialmente cumplida

A pesar de los problemas graves de falta de personal y la interrupción del sistema de llamadas, el equipo actual ha realizado su trabajo con compromiso y responsabilidad, intentando cumplir las labores del proceso.

En el mes de octubre se llevó a cabo la campaña de “Capacítate para el empleo” lo que generó una alta cantidad de llamadas solicitando información al respecto, por lo cual no fue posible atenderlas todas, pero el equipo de trabajo hizo todo el esfuerzo para atender la mayor cantidad.

Factor	Causas	Medidas correctivas
Atención inoportuna a las personas usuarias	<p>Campañas emitidas por la administración, como la de “Capacítate para el empleo.”</p> <p>Promoción de la nueva programación de los cursos inglés 2020.</p> <p>Se triplicó el ingreso de llamadas diarias, producto de estas campañas, lo que hace que el número de llamadas atendidas sea bajo.</p> <p>Atención de la central telefónica del INA.</p>	<p>Aumento de personal, el que existe actualmente no da abasto con la atención de las llamadas.</p> <p>Contar con la información, previo al lanzamiento de las campañas para poder brindarla al usuario.</p> <p>Nombrar a una persona exclusiva que atienda la central.</p>

Meta Presupuestaria N°1328: Intermediación de empleo.

Indicador	Porcentaje de personas egresadas de programas de Técnicos y Técnicos Especializados del INA en áreas técnicas prioritarias, inscritas en la plataforma única, que se incorporan al mercado laboral en su área de formación durante el primer año posterior a su graduación.	Resultado	29,6%
Meta	30,0%	% Cumplimiento	98,8% Cumplida

Para el año 2019 se registraron en la plataforma única de Busco Empleo 722 personas egresadas INA de programas de Técnicos y Técnicos Especializados del INA en áreas técnicas prioritarias, de las cuales se lograron insertar laboralmente en su área de especialidad 214 personas.

Dentro de las áreas en que se encuentran trabajando se pueden mencionar: ejecutivo (a) en inglés para servicios, ejecutivo (a) especializada (a) en inglés para centros de servicios, electricista de edificaciones, bartender y salonero (a), profesional mecánico/a instaladora de refrigeración y climatización, mecánica, cocinero /a, recepcionista de hotel, telecomunicaciones, ebanista, electricidad, electromecánica, programador /a de páginas web, redes de computadoras (CCNA), controlador (a) de la calidad de software, programador (a) de aplicaciones informáticas, reparador /a de equipo electrónico, programador /a de máquinas por control numérico, electrónica industrial e implementación de sistemas de gestión ambiental .

Indicador	Porcentaje de empresas atendidas en el Proceso de Intermediación de Empleo que publican puestos en la plataforma única.	Resultado	76,5%
Meta	100,0%	% Cumplimiento	76,5% Parcialmente Cumplida

La labor de promoción y registro de las empresas se ve dificultada por la falta de recurso humano, por lo tanto, para el año 2019 se atendieron 1445 empresas de las cuales solamente 1105 empresas publicaron puestos en la plataforma virtual.

Para mitigar el no cumplimiento se propone lo siguiente:

Factor	Causas	Medidas correctivas
No se dispone de recurso humano suficiente para aumentar las acciones y labores de promoción y registro de empresas.	Asignación de 2 funcionarias del proceso a otras labores encomendadas por la subgerencia técnica, además la incapacidad permanente de una funcionaria, por lo que las funciones recaen en tres personas del proceso únicamente.	Que la administración superior apoye con más recurso humano en el servicio de empleo sede central.

Indicador	Porcentaje de Servicios de apoyo del Proceso Intermediación de Empleo, ejecutadas durante el año.	Resultado	100,0%
Meta	100,0%	% Cumplimiento	100,0% Cumplida

Para el cumplimiento de este indicador se cuenta con recurso humano comprometido, con experiencia y capacidad, para brindar atención oportuna a necesidades de las personas, empresas e instituciones usuarias. También de disposición para atender actividades en distintas unidades regionales y la sistematización y análisis mensual de la información.

Meta Presupuestaria N°1329: Dirección, control y apoyo en la prestación de los servicios de capacitación y formación profesional según las necesidades del ámbito regional y nacional.

Indicador	Porcentaje de etapas ejecutadas del Plan para la ampliación de cobertura de SCFP.	Resultado	40,0%
Meta	30,0%	% Cumplimiento	133,3% Sobre cumplida

La ampliación de la cobertura se basa principalmente en la estrategia de contratación de SCFP con entes de derecho público y privado, la cual permite a la institución un crecimiento en la cantidad de personas matriculadas y egresadas, así como brindar SCFP según las necesidades regionales y nacionales.

Se diseñó un plan que permitiera obtener la meta deseada, que consta de 14 etapas a saber:

Fase 1.

1. Designación de la comisión de trabajo. “Propuesta para la implementación de Mecanismos Ágiles para Contratación de SCFP”.
2. Elaboración del Plan de trabajo para la implementación de mecanismos ágiles para la contratación de SCFP.
3. Entrega de propuesta para la implementación de mecanismos ágiles para la contratación de SCFP.

Fase 2.

4. Elaboración de una propuesta de cartel Tipo.

Fase 3.

5. Presentación del cartel a las unidades técnicas y administrativas.
6. Aplicación de oportunidades de mejora al cartel, sugeridas por las unidades técnicas y administrativas.

Fase 4.

7. Determinación de necesidades de recurso humano docentes según área de economía o bien prioridades institucionales.
8. Elaboración de especificaciones técnicas relativas a idoneidad o requisitos por parte de las unidades adscritas a la Gestión de Formalización y Tecnológicos y de SINAFOR.
9. Elaboración de códigos en SIREMA y SICOP.
10. Publicación de carteles.

Fase 5.

11. Establecer los mecanismos de control necesarios relativos a la supervisión administrativa.
12. Realizar fiscalización contractual.
13. Realizar supervisiones técnico metodológicas que procuren la calidad de los servicios contratados.
14. Analizar periódicamente el impacto de los SCFP contratados.

La meta establecida para el año 2019 era cumplir la determinación de necesidades y elaboración de carteles. Y estas dos etapas fueron cumplidas.

En lo que respecta a la demanda actual, el tema de inglés es el área en la que se cuenta con mayor cantidad de personas en espera de recibir servicios. De ahí que la ampliación de la cobertura de los SCFP, se inició atendiendo una primera línea de acción, a través de la cobertura de los servicios de Capacitación y formación profesional de inglés.

Las primeras etapas del cumplimiento de este indicador según lo señala la Gestión Regional, son las mismas que se mencionan en el indicador relacionado con la Alianza para el Bilingüismo” (ABI), es decir:

Diseño del “Cartel tipo” para la SCFP en el idioma inglés. Durante el primer semestre del año 2019, se procedió a realizar un “Cartel Tipo” que permitiera la supervisión de la calidad remota de los servicios que se ejecuten. Para ello se requiere que las empresas contratadas para ejecutar los SCFP, tengan conexión a internet, video llamadas y otras, afín de poder monitorear la calidad. El cartel “Tipo” ya fue diseñado y puesto en producción. Durante el segundo semestre se procedió a elaborar carteles específicos en las unidades regionales Huetar Caribe y Heredia, en las que los concursos para finales del año 2019 se encontraban en la fase de estudio técnico.

Los concursos para las Unidades Regionales Chorotega, Pacífico Central, Huetar Norte, Brunca, Occidental y Cartago; fueron apelados y aún se encuentran en la fase de resolución de las partidas apeladas de conformidad con las resoluciones emitidas por la Contraloría General de la República. Por tanto, no fue posible la ejecución de nuevos contratos durante el año 2019.

Al finalizar el año 2019 se estaba revisando la posibilidad de ampliar el criterio de adjudicación ante la Contraloría General de la República, de lo contrario, se deberá promover las licitaciones nuevamente para poder atender éste indicador.

Además de participar en la gestión de las contrataciones, la Gestión Regional indicó que realizó otras actividades, las cuales se mencionan a continuación:

- La Gestión Regional ha estado participando en el equipo interdisciplinario que trabaja en los procesos de análisis exhaustivos y realización de audiencias previas para mejorar los elementos y requerimientos del cartel.
- Se ha trabajado en el cartel de contratación para la plataforma tecnológica, que permite ampliar la cobertura y atender necesidades de la población, siendo una metodología de autogestión por parte de la persona participante.
- Se ejecutó el plan de capacitación dirigida al personal docentes del área de inglés, en manejo de entornos virtuales.
- Se efectuó un taller para revisión y mejora de los instrumentos para seguimiento y control de los contratos relacionados con los SCFP contratados.
- Se gestionó un enlace directo con la Subgerencia Técnica y Presidencia ejecutiva, garantizando el avance de las actividades en forma alineada tanto para la etapa de diseño de programas de inglés, como para la ampliación a otros servicios.

- Se diseñaron plantillas de seguimiento para monitorear el avance de las fases y actividades de la estrategia ABI, SCFP de inglés, tanto a nivel de unidades regionales como del Núcleo Comercio y Servicios:
 - ✓ Plantilla seguimiento al proceso de contratación SCFP
 - ✓ Plantilla aplicación pruebas TOEIC
 - ✓ Informe de aplicación pruebas TOEIC
 - ✓ Hojas de rutas para el desarrollo y seguimiento de las actividades de diseño programas de inglés.

Indicador	Cantidad de etapas finalizadas de la implementación de la metodología para la elaboración, ejecución y evaluación del PASER.	Resultado	1
Meta	1	% Cumplimiento	100,0% Cumplida

El indicador fue cumplido, se realizó la primera etapa de la metodología del PASER y se avanzó en 60% la segunda etapa.

El objetivo de esta metodología es “Reorganizar el proceso que se realiza en la elaboración del Plan Anual de Servicios (PASER), mediante la creación de una metodología que guíe al personal involucrado en este proceso, para que se planifiquen y ejecuten los Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), en función de las demandas del mercado laboral ya sea de manera asalariada o por cuenta propia.

Dentro del plan de acción se pueden identificar dos fases, la primera fase son “Los procesos para la formulación y seguimiento del PASER para el año 2019”, que ya fue finalizada.

Y la Metodología para la implementación del PASER (2020-adelante) se encuentra en proceso tomando en cuenta que se debe validar la metodología con regionales y núcleos tecnológicos, capacitar al personal involucrado en el proceso. Además, se está ajustando para que esté acorde al trabajo con el Sistema Nacional de Empleo.

I. Los procesos para la formulación y seguimiento del PASER para el año 2019.

1. Formulación de la Carta constitutiva del proyecto.
2. Análisis del informe de capacidad instalada.
3. Cronograma de actividades para la planificación del Plan Anual de Servicios Preliminar (PASER 2019).
4. Normalización de actividades asociadas al personal docente.
5. Identificación de las áreas prioritarias de atención para los SCFP.
6. Estrategia de atención y comunicación para la ejecución de formación dual.

II. Metodología para la implementación del PASER (2020-adelante)

1. Revisión de la Normativa vigente (SICA - oficios), Bibliografía histórica del INA respecto al PASER.
2. Realizar un diagnóstico del proceso de formulación actual del PASER.
3. Diseño de mapas de todas las actividades del PASER.
4. Identificación y registro de la demanda de todos los grupos de interés.
5. Elaboración del documento "Metodología de planificación, ejecución seguimiento, control y cierre del Plan anual de servicios (PASER)".
6. Elaboración del plan de capacitación dirigido al personal involucrado en la planificación, ejecución seguimiento, control y cierre del Plan anual de servicios (PASER).
7. Modificación y requerimientos a los sistemas institucionales involucrados.

Indicador	Porcentaje de la ejecución presupuestaria de la Unidad Coordinadora de la Gestión Regional y las unidades adscritas.	Resultado	75,0%
Meta	90,0%	% Cumplimiento	83,5% Parcialmente Cumplida

A pesar que no se cuenta con el cumplimiento total de la meta, se han realizado acciones en búsqueda de mejorar la ejecución presupuestaria, dentro de las cuales se pueden mencionar: oportunidad de manejo de variaciones internas al presupuesto mediante las cuales las unidades regionales trasladan fondos para que sean ejecutados. Durante el año 2019 se realizaron 37 ajustes, con el propósito de trasladar fondos determinados, también se hace seguimiento a la ejecución presupuestaria mediante la cual se identifican saldos presupuestarios -realizado por GNSA- y determinación bimensual de saldos disponibles en todas las unidades adscritas, como parte de una acción para el cumplimiento de la estrategia de ejecución presupuestaria.

Sin embargo, a pesar de las acciones realizadas, solamente se llegó a una ejecución del 75,0%, porque la mayor cantidad de recursos están en las cuentas de infraestructura y equipamiento, las cuales se han visto afectadas por eventos expuestos en capítulos anteriores.

Indicador	Porcentaje de actividades ejecutadas en el plan de acción del Modelo de Gestión de Empleo.	Resultado	50,0%
Meta	50,0%	% Cumplimiento	100,0% Cumplida

La meta de creación del Modelo de Gestión de Empleo para el año 2019 fue cumplida. Se nombró una Comisión de trabajo para la confección de los documentos: Modelo de Gestión integral y Manual de procedimientos SNE. Para finales del año 2019 según oficio enviado por la Gerencia General se contaba con el Documento "Modelo de Gestión del Sistema Nacional de Empleo (SNE)".

En apoyo al trabajo de dicha comisión se realizó una contratación de una persona consultora para el desarrollo de los documentos “Modelo de Gestión Integral “y “Manual de Procedimientos Sistema Nacional de Empleo por parte de Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo”.

Posterior al análisis documental se realizó la sistematización mejores prácticas internacionales de Sistemas de Empleo, se entrevistó los actores claves del Sistema de Empleo, se hicieron talleres de construcción del Modelo de Gestión por componente y, por último, se formalizó un documento base denominado “Modelo de Gestión SNE” para presentación ante Junta Directiva del INA y el Consejo del Sistema Nacional de Empleo. El plan de trabajo de éste indicador fue aprobado por la Junta Directa de la institución.

Indicador	Porcentaje de acciones estratégicas implementadas a nivel institucional, producto de las alianzas establecidas.	Resultado	90,4%
Meta	85,0%	% Cumplimiento	106,4% Cumplida

En el Plan Estratégico Institucional 2019-2015 (PEI), se establecen las Alianzas Estratégicas como un pilar estratégico, conceptualizado de la siguiente manera: *“Relación con entes públicos y privados (las empresas y las cámaras empresariales) y organizaciones laborales (sindicatos, asociaciones solidaristas y cooperativas) Sector académico y comunales, en el ámbito nacional e internacional, que dé soporte para potenciar la mejora del quehacer institucional.”*

Además, se estableció un objetivo táctico y un indicador relacionado con el tema: *Desarrollar alianzas estratégicas sostenibles con instancias claves para el impulso de la estrategia institucional. Los resultados se presentan a continuación.*

En el año 2019 se desarrollaron 6 alianzas estratégicas, para responder a este objetivo táctico e indicador, que dieron como resultado 21 acciones estratégicas de las que se cumplieron 19.

1. La cooperación con el *Banco Interamericano de Desarrollo* con sus expertos apoya con el mejoramiento de la implementación del Modelo Curricular, así como también con la vinculación del sector productivo con el MNC- EFTP. La oportunidad de contar con especialistas de desarrollo curricular por competencias y de sistemas -gobernanza permite intercambiar experiencias y conocimientos con los equipos de implementación del modelo curricular. Se planificaron 6 acciones para ser desarrolladas y se cumplieron 6.
2. Instituto de Investigación en Educación (INIE) de la Universidad de Costa Rica (UCR), el instituto como parte valiosa de la comunidad de expertos en Educación y Formación Técnica y Profesional (EFTP) de Costa Rica, apoyará con la aplicación de una encuesta del índice de vinculación de Educación-Empleo de Costa Rica

(EELI), que ha sido utilizada por expertos globales para estudiar sistemas educativos centrados en una especialidad técnica en todo el mundo. (2 acciones).

Se pretende medir el nivel de respuesta de los programas presenciales de formación profesional del INA de Costa Rica ofrecidos en los centros de formación de la institución, con las demandas de los empleadores.

Los datos ayudarán a consolidar la base de conocimientos de cómo los programas de EFTP ofrecidos por el INA contribuyen a mejorar la situación del mercado laboral de los jóvenes costarricenses. Esta encuesta forma parte de un gran proyecto de investigación internacional con socios de investigación de Suiza, Chile, Benín y Nepal, los resultados de la encuesta EELI también ayudarán a comparar el sistema de EFTP de Costa Rica con el de otros países.

3. *Alianza INA-Centro Cultural Costarricense Norteamericano (CCCN).*
Aplicación de la prueba TOEIC a fin de evaluar a las personas estudiantes de los diferentes programas de inglés para diagnosticar el nivel de salida en el idioma de acuerdo al marco común europeo (área prioritaria idiomas). (1 acción cumplida).
4. *INA-SYKES: actualización y nivelación de los programas de habilitación en inglés según el modelo curricular vigente.*
Las experiencias y conocimientos a los equipos de implantación del modelo curricular y del marco nacional de cualificaciones (MNC-EFTP-CR), han sido de mucho provecho para las propuestas de la transformación curricular que se está implementado en el INA con el fin de innovar el accionar del INA de cara a los nuevos retos que le plantea la sociedad del conocimiento. (1 acción cumplida)
5. *AVINA, AED y INA: proyecto de certificación de personas migrantes.* (5 acciones cumplidas)
6. *HRD Korea: visitas a Korea para conocer de experiencias exitosas de las woldskills, realización de la segunda competición técnica K-Star.* (4 acciones cumplidas)

4.2. Ejecución presupuestaria de las unidades adscritas a la Gestión

La labor institucional está ligada a recursos financieros, con los cuales se da la adquisición de insumos para brindar los servicios, por lo tanto, es importante valorar la ejecución presupuestaria de la gestión regional.

A continuación, se presenta un cuadro con los datos correspondientes a los montos asignados para cada meta y el porcentaje de ejecución de los mismos:

Cuadro 3

Costa Rica. INA: Distribución del presupuesto asignado, girado acumulado y porcentaje de ejecución, según meta presupuestaria y unidad ejecutora. Año 2019.
(Miles de colones).

Unidad	Meta Presupuestaria	Total Presupuesto	Girado acumulado	% de ejecución
TOTAL		₡ 86 770 129 331,00	₡ 65 248 049 116,56	75,2
	Sub- total	₡ 85 585 960 007,00	₡ 64 209 484 426,85	75,0
	1321	₡ 9 529 939 729,00	₡ 8 766 776 110,00	92,0
	1322	₡ 41 155 302 992,66	₡ 34 896 982 299,91	84,8
Unidades Regionales	1324	₡ 11 937 588 157,96	₡ 9 180 919 010,50	76,9
	1325	₡ 1 395 235 621,90	₡ 848 720 998,29	60,8
	1326	₡ 1 158 133 686,48	₡ 707 640 178,12	61,1
	1392	₡ 8 346 820 333,00	₡ 3 216 267 351,74	38,5
	1393	₡ 11 972 672 956,00	₡ 6 558 917 635,90	54,8
	1125	₡ 90 266 530,00	₡ 33 260 842,39	36,8
	Sub- Total	₡ 1 038 533 743,00	₡ 907 719 705,60	87,4
Unidad de Servicio al Usuario	1327	₡ 722 340 112,00	₡ 624 411 298,47	86,4
	1328	₡ 316 193 631,00	₡ 283 308 407,13	89,6
	Sub- Total	₡ 145 635 581,00	₡ 130 844 984,11	89,8
Unidad Coordinadora	1329	₡ 145 635 581,00	₡ 130 844 984,11	89,8

Del cuadro anterior se puede concluir que las metas con menos ejecución son las 1125 (Investigación) 1392 (Equipamiento) y 1393 (Infraestructura), no obstante, a nivel de subpartida los mayores montos de subejecución se dieron en las subpartidas 5 de Bienes duraderos (69,9%) y 2 de Materiales y suministros (45,1%), las cuales cuentan con las justificaciones presentadas a continuación:

N° Nombre de la sub partida	Causa baja ejecución
Unidad:	
150201 Edificios	<p>La Institución tenía proyectos de inversión de gran importancia como lo son: la construcción del Centro Nacional Especializado para la Industria Gráfica, la construcción del Centro de Formación Profesional de San Ramón y la Construcción y Remodelación Sede Regional Huetar Caribe INA-Limón de los cuales se enviaron a refrendo contralor a inicios de periodo, sin embargo, fue hasta en el mes de agosto que se tuvo la resolución definitiva por parte de la Contraloría General de la República, lo que representó que lo presupuestado versus la ejecución de dichos proyectos no se realizara según lo programado en los cronogramas de trabajo por parte del Proceso de Arquitectura de la Institución, impactando negativamente en la ejecución de la partida de bienes duraderos a nivel institucional.</p> <p>Por otra parte, se previeron recursos a proyectos de inversión en sede central, sin embargo, los trámites legales ante el registro sufrieron un retraso en virtud de que el plano original presentaba problemas catastrales lo que atrasó el proceso constructivo.</p>
150102 Equipo de transporte	La compra de vehículos, que por el plazo de entrega por parte de los proveedores no fue posible cancelarlos en el periodo presupuestario.
150104 Equipo y mobiliario de oficina	<p>La ejecución de la partida de materiales no se concretó en un monto mayor, debido a que al momento de formular el presupuesto este se realiza con anticipación al periodo de ejecución y en muchas subpartidas el precio de compra varía con relación al formulado, tomando en cuenta que el presupuesto se realiza tomando en cuenta estimaciones, éstas no siempre se ajustan a la realidad; además existen variables que son muy específicas de las subpartidas como por ejemplo la partida de combustibles y lubricantes que se presupuestan considerando variables como el tipo de cambio del dólar y en los precios internacionales del petróleo.</p>
150105 Equipo de cómputo	<p>Otro aspecto a considerar es la implementación del 100% del uso de la plataforma de compras públicas (SICOP), la cual permitió realizar compras por subasta a la baja de bienes y materiales, para los cuales se había formulado un presupuesto mayor considerando la serie histórica del gasto. Este factor, significó un ahorro para la institución, sin embargo, podría verse como una sub ejecución de la partida.</p> <p>La implementación en la rotación de materiales en los almacenes de las Unidades Regionales de la Institución, se traduce en un ahorro en compras de materiales.</p>

La meta presupuestaria 1125 tiene la particularidad que son recursos planificados para asumir en la mayoría de los casos un porcentaje del salario de las personas que apoyan las labores de los equipos base de investigación (EBI), sin embargo, tal parece que dichos porcentajes no se están utilizando como fueron planificados, ya que las partidas que mayoritariamente tienen menos ejecución son; sueldo para cargos fijos, servicios especiales, retribución por años servidos, restricción al ejercicio libre de la profesión, decimotercer mes, salario escolar y otros incentivos salariales.

Por lo tanto, sería importante que se consulte a la unidad de recursos humanos porque no se están ejecutando esas subpartidas.

En cuanto a la distribución del presupuesto por unidad, la unidad con mayor monto asignado es la Central Oriental con un 20,4%, seguida por la Central Occidental (17,0%) y Heredia (11,4%), y en cuanto a ejecución de recursos las unidades con menor porcentaje son Central Oriental (68,1%), Huetar Caribe (69,0%) y Central Occidental (72,2%), en los casos de la Oriental y Occidental se debe a los aspectos de obras de infraestructura expuestos anteriormente.

V. Conclusiones

La ejecución de servicios a nivel general ha tenido una baja significativa, por ejemplo, en el año 2018 se egresaron 7094 más personas con respecto al 2019 y 16003 personas que aprobaron módulos, dicha situación la relacionan principalmente al factor personal docente que es insuficiente y el existente cuenta con situaciones tales como; incapacidades, aplicación de horas de traslado –Convención Colectiva-, jubilación, traslado a funciones administrativas, participación en capacitaciones, entre otras que afectan la ejecución de servicios.

En el caso de servicios en el idioma inglés las unidades regionales están comprometidas con la estrategia nacional Alianza para el Bilingüismo. En el indicador de personas egresadas se cumple la meta en un 91,8%, esto gracias a la contratación de entes de derecho privado y programas que vienen de otros años. No obstante, a nivel de módulos en el idioma inglés solo se cumplió un 47,1%, lo que se aduce es la no contratación de servicios por el recurso de apelación planteado ante la Contraloría General de la República. Para el caso de certificación se logra únicamente un 82,9% alegándolo a la falta de personal docente para aplicar las pruebas y a los porcentajes de reprobación (18,9%).

Relacionado a la atención del sector empresarial PYME y SBD, los porcentajes alcanzados son bajos; un 68,1% con programas, 65,8% módulos, 81,4% asistencias técnicas y 108,6% certificación. Los principales argumentos se basan en la dinámica empresarial donde regularmente tienen pocas personas colaboradoras y las labores sustantivas son asumidas por los mismos dueños, la participación en los servicios de capacitación se les dificulta por factores tales como: tiempo para destinarlo a la capacitación, traslado a los centros de formación, horarios de trabajo, duración de los servicios, etc. Por lo tanto, acuden a los servicios que mejor se adapten a su realidad laboral, como lo son asistencias técnicas, módulos certificables y pruebas de certificación, los cuales son servicios de corta duración y muy puntuales. No obstante, para brindar este tipo de servicios la institución cuenta con limitación de cantidad de personal docente de planta, lo que afecta atender todas las solicitudes de capacitación de las empresas.

Para la población en desventaja social los resultados alcanzados en programas son 98,8%, módulos 125,3% y pruebas de certificación 74,4%, demostrando en términos generales que dicha población se está atendiendo de manera satisfactoria, o sea, que las estrategias implementadas están dando los resultados esperados. Dentro de ellas mencionan significativamente las relaciones interinstitucionales con instancias como IMAS, INAMU, Municipalidades, CAI, entre otros. Además, de la asignación de becas que asegura en cierta manera el mantenimiento de las personas en las aulas por largos periodos como lo ameritan los programas.

En términos del cumplimiento de metas por parte de la unidad coordinadora y la unidad de servicio al usuario, se dan porcentajes positivos esto gracias a que durante el segundo semestre se logró una mejor definición de las fichas técnicas, dando mayor claridad al momento de la ejecución.

VI. Recomendaciones

A nivel de recomendaciones se plantean las siguientes:

1. Es importante que las unidades regionales realicen un análisis de la capacidad real instalada (de personal docente) para atender los compromisos institucionales, evidenciando la problemática y estableciendo la cantidad de recurso humano necesario para poder cumplir con las metas o bien realizar propuestas para abordar la temática.

Responsable: Gestión Regional.

Fecha: junio 2020.

2. Realizar la consulta a recursos humanos sobre la baja ejecución presupuestaria de la meta 1125 en las subpartidas relacionadas a la cuenta 0.

Responsable: Gestión Regional.

Fecha: junio 2020.

3. El tema de registro de información de los servicios brindados a personas beneficiarias del SBD y la promoción de los servicios a esta población debe ser valorado desde las jefaturas para poder cumplir las metas, por lo tanto, sería importante identificar acciones concretas para el cumplimiento de metas.

Responsable: Gestión Regional.

Fecha: junio 2020.

VII. Anexos

Costa Rica, INA. Unidad Regional Brunca. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2019.
(Cifras absolutas y porcentuales).

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas.	82	55	67,1%	Parcialmente cumplida	Programas de capacitación con horarios poco flexibles para esta población, además, de muchas horas curso, lo que implica poca participación de esta población en programas de capacitación. Como medida correctiva se sugiere brindar SCFP más flexibles como módulos cortos o asistencias técnicas, además de establecer un mecanismo de divulgación de SCFP entre las PYME de la región.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos.	158	113	71,5%	Parcialmente cumplida	La forma de capturar la información sobre la participación de esta población en los SCFP no es la más idónea, se pierde información, lo cual lleva al incumplimiento de metas. Se espera coordinar con la Unidad de Desarrollo y Fomento Empresarial para que el enlace PYME destacado en la unidad regional desarrolle actividades en función de las metas institucionales, ya que el trabajo que se realiza actualmente, no se ve reflejado en ninguno de los indicadores SBD del POIA.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica.	350	285	81,4%	Parcialmente cumplida	La regional no cuenta con una cantidad de docentes suficiente para atender todos los servicios demandados, debe distribuir 46 docentes de planta en programas, módulos, asistencias técnicas y certificación, lo que ocasiona que algunas metas se vean sacrificadas en términos de cumplimiento. Esperan hacer una distribución de metas entre programas, módulos, asistencias técnicas y certificación, más acorde para ser atendida con docentes de la regional. Además, no se logra hacer la vinculación de la PYME con la asistencia técnica en el SEMS, y aunque se vincule, no siempre se logra el total de la matrícula.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias.	50	80	160,0%	Sobre Cumplida	La población que realiza pruebas de certificación por lo general, son trabajadores empíricos donde ellos son los dueños de la unidad productiva, y buscan la atención directamente en las instalaciones de la regional. Se dejó espacio en el cronograma de docentes y se cuenta con registro actualizado de oferentes.

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas egresadas de programas.	2776	1556	56,1%	Parcialmente cumplida	La asignación de docentes por parte de los núcleos es insuficiente. Al elaborar el POIA previo al PASER, se proyectan programas que solo con docentes de núcleo podrían impartirse, para este año hubo poca asignación por parte de los núcleos. Se debe realizar un mayor análisis de la oferta que se puede ejecutar con docentes de la regional y dejar un porcentaje mínimo de solicitud a los núcleos. Eliminación de programas debido a: Falta de población para conformar el grupo de estudiantes Jubilación de tres docentes del núcleo salud, cultura y artesanías, y núcleo textil. Realizar una mejor divulgación del SCFP para conformar el grupo de participantes. Programas que trascienden de año de programación. Programas de inglés por diferentes convocatorias de los docentes por parte del núcleo comercio y servicios para la certificación internacional y otras actividades de la regional Programas de informática por la aplicación de los oficios.
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas.	100	620	620,0%	Sobre Cumplida	Se tomó en cuenta las personas atendidas y que trabajan en zonas francas o exportadoras, sin embargo, al ser más amplio el rango de medición el indicador se sobrepasó el cumplimiento.
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés.	245	189	77,1%	Parcialmente cumplida	No se logró programar ningún programa de inglés debido a una apelación al trámite de contratación que se encuentra en la Contraloría General de la República, e imprevistos que no pueden asumir con docentes regional.
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.	1959	1323	68%	Parcialmente cumplida	Los programas dirigidos a población en desventaja social no se logran llenar al 100% por lo que se recurre a otras personas para completar el grupo. Proponen realizar procesos para seleccionar el grupo de participantes, más orientado en la concientización a esta población para aumentar la matrícula con la población meta. Por último, mejorar la divulgación del SCFP, para poder conformar el grupo de participantes, y de ser necesario trasladar a otro lugar y no eliminarlos.
Porcentaje deserción en los programas	10,0%	8,1%	123%	Cumplida	El trabajo que se realiza con la población de estudiantes por parte del equipo de bienestar estudiantil ha favorecido la permanencia en las aulas, además de las sesiones de información de trabajo social y el otorgamiento de ayudas económicas, procesos de selección, entre otros.
Cantidad de personas que aprobaron módulos.	4766	4630	97%	Cumplida	La naturaleza de estos SCFP, su corta duración, diversidad de modalidades, oferta más acorde a la región, y la poca eliminación de los mismos, así como su fácil reemplazo, hace que la unidad regional logre una meta idónea.

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés.	180	0	0,0%	Incumplida	Este es un indicador nuevo incluido en el ajuste al POAI a inicios de 2019, por lo que cuando se elaboró el PASER no se programaron módulos certificables en esta área. Se estimó que con el proceso de contratación se podría subsanar esa debilidad, sin embargo, pese a los esfuerzos realizados no se logró concretar el proceso.
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos.	3542	2862	81%	Parcialmente cumplida	Trabajar con población en desventaja social es bastante difícil, sobre todo estos SCFP que son de poca duración, debido a que se depende del interés de las personas, que muchas veces aducen que se les dificulta participar por la falta de dinero para trasladarse a los lugares de formación o el no tener una persona que cuide a los niños.
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas.	40	21	52,5%	Parcialmente cumplida	La regional no cuenta con una cantidad de docentes suficiente para atender todos los servicios demandados. Por lo que se debe "sacrificar" el cumplimiento de algunas metas, cuando se prioriza hacia dónde distribuir este recurso. Se espera bajar la meta del indicador, ya que en la región la mayor cantidad de asistencias técnicas se ejecutan con PYME.
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias.	400	240	60,0%	Parcialmente cumplida	Se tendría que analizar bajar la meta establecida o asignar más personal docente. Debido a que no cuenta con una cantidad suficiente para atender todos los servicios demandados; distribución de 46 docentes de planta en programas, módulos, asistencias técnicas y certificación, lo que ocasiona que algunas metas se vean sacrificadas en términos de cumplimiento.
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés.	133	67	50,4%	Parcialmente cumplida	Se inscriben personas que no cuentan con los conocimientos necesarios para la aplicación de la prueba, por lo tanto, reprueban, como medida se entregara a la persona interesada los objetivos de la prueba y que valore si tiene los conocimientos necesarios para aplicar la prueba. A nivel de docentes la duración de los programas de capacitación en el área de inglés, deja sin tiempo en cronograma de los docentes de la regional para poder asignar pruebas de certificación. Además, se debe atender otros SCFP que llevan módulos de inglés transversales.
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias.	230	129	178,3%	Sobre Cumplida	Existe poca demanda de esta población en esta área, además, por su condición no siempre tienen conocimientos en la oferta de pruebas de certificación. Se pretende como medida revisar boletas de pre matrícula más recientes, a ver si alguna de esas personas indica tener algunas situación especial que lo haga calificar en el rubro de desventaja social.

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional.	100,0%	100,0%	100,0%	Cumplida	El equipo de investigación de la unidad regional Brunca, está conformado por tres funcionarios, lo que facilita la distribución de tareas del plan de trabajo propuesto por la unidad de planeamiento y evaluación, para el estudio DNC que se realiza a nivel nacional.
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales	85%	32,8%	38,6%	Incumplida	Por instrucción de las autoridades superiores la mayoría de compras de equipos se realizan desde la sede central, hay procesos de compra en trámite, otros eliminados y en trámite de pago. Además, los procesos de compra son lentos haciendo que pasen de un año a otro. eso afecta la ejecución presupuestaria.
Porcentaje de ejecución presupuestaria de los planes de inversión en infraestructura física en las unidades regionales.	100%	93,5%	93,5%	Cumplida	A pesar del cumplimiento de la meta la compra de piezas de colección u obras de arte se realizará una vez concluida la remodelación que actualmente se realiza en el centro de formación San Isidro y URB.

Fuente: Unidad de Planificación y Evaluación, Sistema Estadístico de Monitoreo de Servicios (SEMS) y bases estadísticas. Año 2019.

Costa Rica, INA. Unidad Regional Cartago. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2019.
(Cifras absolutas y porcentuales).

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas.	224	208	92,9%	Cumplida	Coordinación y acompañamiento a los centros de formación de parte de planificación para poder ingresar la mayor cantidad de formularios para que sean vinculados. Se llama por teléfono a los empresarios para corregir errores o solicitar información adicional. Se mantuvo el indicador regional en un total de 224 personas beneficiarias del SBD egresadas de programas, sin embargo, algunos de nuestros 7 centros ejecutores, la mayor demanda se encuentra en no PYME.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos.	682	317	46,5%	Incumplida	Las personas representantes de las unidades productivas sienten temor al brindar información sensible asociada al Ministerio de Hacienda y prefieren no llenarlas, lo que no nos permite contabilizar la realidad de las personas que se egresan de los servicios. También la obligatoriedad de enviar docentes a vacaciones, debido a que tienen muchos días acumulados. Incapacidades por embarazos de alto riesgo. En períodos cortos pero acumulativos lo que no permite hacer trámites de reemplazo.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica.	648	602	92,9%	Cumplida	El contacto cercano del enlace UFODE con las PYME, permite que se reporten las necesidades de asistencias técnicas, posteriormente planificación coordina con la encargada de los docentes que ejecutaran las asistencias técnicas a la mayor brevedad posible.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias.	80	52	65,0%	Parcialmente cumplida	Tenemos solicitudes pendientes de ejecución de otros periodos ya que en el momento en que nos asignan a la persona docente, por diferentes factores ya la unidad productiva no muestra interés en realizarlas, a pesar que las personas confirman su participación, en el momento no se presentan Las distintas pruebas que se están aplicando son extensas en cuanto a las horas de ejecución y por otro lado cuando se negocia con la unidad productiva para la aplicación, nos solicitan horarios y periodos que no tenemos la disponibilidad de la persona docente.
Cantidad de personas egresadas de programas.	2944	2268	77,0%	Parcialmente cumplida	Algunos programas no se finalizaron en el segundo semestre como se había previsto, debido a diferentes factores, tales como: vacaciones de los docentes con un total de 1920 horas en periodos tiempos para aplazados e incapacidades de docentes, se eliminaron 3 programas de textil. La deserción.
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas.	1141	1373	120,3%	Cumplida	La ampliación de la oferta presentada mediante diversas formas de entrega de los SCFP. Promoción y divulgación de los servicios. Horarios según necesidades. Realización de una feria muy exitosa de pre matrícula. Además de la coordinación con cámaras, gremios, zona económica especial, municipalidades, grupos organizados, instituciones.

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés.	272	568	208,8%	Sobre Cumplida	Se supera la meta debido a la contratación por demanda en entes privados. Las solicitudes fueron atendidas en forma oportuna, debido a una adecuada detección de necesidades en esta área. Disponibilidad de personal docente capacitado, así como el recurso financiero y materia requeridos para ejecutar los servicios. Además, existe una alta demanda de la población por éste servicio lo cual hace que los grupos se llenen rápido.
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.	990	1041	105,2%	Cumplida	El contar con el presupuesto para brindar las ayudas económicas. Realizar un trabajo de equipo de las trabajadoras sociales, orientación, psicología e intermediación de empleo que permite realizar los estudios socio económicos. Además de la coordinación con el IMAS, INAMU y CAI COCORI para que nos refieran las personas que pertenecen a estos programas.
Porcentaje deserción en los programas	10,0%	9,5%	105,6%	Cumplida	Se elaboró un manual que se distribuyó a los encargados de centro, docentes y administradores de servicios el cual contiene información que les ayuda a prevenir la deserción. El equipo de bienestar estudiantil conformado por orientación, trabajo social, intermediación de empleo y psicología trabaja arduamente visitando los grupos, brindando charlas, talleres y sesiones individuales para prevenir la deserción.
Cantidad de personas que aprobaron módulos.	9067	8288	91,4%	Cumplida	La atención fue oportuna, gracias a la planificación de la oferta según la demanda, la disponibilidad del personal docente idóneo, así como la asignación de recursos materiales y financieros en el momento requerido.
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés.	2490	756	30,4%	Incumplida	Se dio la finalización del contrato de ente privado para ejecución SCFP en inglés, realizada mediante la contratación de módulos. Se va a procurar que no se presente ningún tipo de retraso administrativo que extienda la finalización de los módulos.
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos.	1780	1577	88,6%	Parcialmente cumplida	Se brinda una oferta diferenciada y acorde a los requisitos académicos y de corta duración. Por lo tanto, se considera favorable. Se espera mejorar el cumplimiento de este indicador gracias a la coordinación efectiva con los diferentes actores (INAMU, IMAS, municipalidades). Se cuenta con presupuesto para ayudas económicas.
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas.	42	60	142,9%	Sobre Cumplida	La asignación de docentes por parte de los núcleos y coordinación con los docentes de la unidad regional que realizan diagnósticos y ejecutan asistencias técnicas, además del núcleo agropecuario e industria alimentaria, así como una buena coordinación con la unidad productiva. Se contó con los recursos necesarios para el pago de viáticos y planificación de períodos en los cronogramas de docentes, para la ejecución de asistencias técnicas.

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias.	200	340	170,0%	Sobre Cumplida	Se logró superar la meta proyectada debido a la prioridad que se le dio a ésta modalidad para el segundo semestre. La flexibilidad de fechas y horarios que se brinda en esta modalidad, así como la disposición de las empresas para brindar las condiciones que permitan este proceso impulsa la consecución de este Indicador. Además, en algunas empresas se logra certificar a varios colaboradores con la misma prueba.
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés.	140	138	98,6%	Cumplida	Se logró mantener a una docente todo el año certificando en el idioma inglés, y en algunos períodos se tuvo hasta dos docentes certificando; logrando que se certificara a mucha de la población que se tenía en lista de espera y de manera muy expedita.
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias.	15	71	473,3%	Sobre Cumplida	Se le da prioridad a esta población y a este modo de entrega. Gracias a la coordinación que se mantiene con las cogestoras del IMAS, INAMU, CAI Cocorí y otras instituciones, se canalizan rápidamente las solicitudes de certificación de estas poblaciones. Además, se coordina rápidamente con la persona encargada de servicio al usuario para la asignación de docentes para que ejecuten las pruebas.
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional.	100,0%	100,0%	100,0%	Cumplida	La regional Cartago al cumplido al 100% con las actividades planificadas en el cronograma de actividades de los EBI regionales, en coordinación con la UPE y la dirección de esta regional.
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales	100%	42,3%	42,3%	Incumplida	El monto utilizado en esta cuenta es utilizado para dotar de equipo a los SCFP y equipo administrativo de los diferentes centros de formación adscritos a la URC y que fueron incluidos en el plan de aprovisionamiento para compras recomendadas por los núcleos tecnológicos y necesidades propias de la unidad. El gasto no corresponde necesariamente a la proyección efectuada durante la elaboración del presupuesto.

Fuente: Unidad de Planificación y Evaluación, Sistema Estadístico de Monitoreo de Servicios (SEMS) y bases estadísticas. Año 2019.

Costa Rica, INA. Unidad Regional Central Occidental. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2019.
(Cifras absolutas y porcentuales)

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas.	151	88	58,3%	Parcialmente cumplida	El registro de datos de los programadas dirigidos a la atención de beneficiarios de SBD no ha sido idóneo por parte de los centros de formación, esta situación incide en el subregistro de datos.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos.	350	278	79,4%	Parcialmente cumplida	La ejecución de 5 módulos de "Plan de Negocios" para atender el objetivo estratégico institucional fomentando una cultura emprendedora, propiciando las condiciones para el desarrollo del ecosistema de las PYME. Además de Plan de negocios en articulación con la municipalidad de Zarceró. Se atendió al sector de industria alimentaria con la ejecución de los siguientes módulos: consejos para el manejo higiénico de los alimentos (13), manipulación de productos marinos y acuícolas (7), principios higiénicos y tecnológicos para la elaboración de queso fresco (1) y manipulación de alimentos (12). Atención de grupo de productores por medio de la coordinación realizada con la asociación de productores agropecuarios unidos ramonenses (ASOPAU).
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica.	212	271	127,8%	Sobre Cumplida	La asignación de docentes por parte de los núcleos (comercio y servicios, industria alimentaria, salud, cultura y artesanías, textil, turismo, agropecuario, eléctrico), para la ejecución de asistencias técnicas. El 80% de las asistencias técnicas dirigidas a PYME se ejecutó con docente de núcleo. En el núcleo de metalmecánica se atendieron PYME con el servicio de "pruebas de laboratorios" (26 pruebas de laboratorios. En coordinación con SENASA se atendieron necesidades de capacitación de PYME enfocadas en la matanza de pollos.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias.	50	54	108,0%	Cumplida	Se reservan horas en el cronograma de docentes para la ejecución de pruebas de certificación en diversos sectores (comercio y servicio, industria alimentaria, turismo, eléctrico, metalmecánica). Además se atendieron unidades productivas de diversos sectores (comercio y servicio, eléctrico, industria alimentaria, turismo, metalmecánica) y también del área de carnicero y deshuesado.
Cantidad de personas egresadas de programas.	5200	2649	50,9%	Parcialmente cumplida	La remodelación de infraestructura del CDTIA, afecta la capacidad del centro para ejecutar programas. Además de la cantidad de horas en incapacidades/permisos/licencias suman 7.048 horas, esta situación incide en la ejecución de programas, y en algunos casos ocasiona que se suspenda o elimine el SFCP y en otros que se pase al próximo año la finalización del programa.

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas.	200	1548	774,0%	Sobre Cumplida	Ejecución de 114 programas que forman parte de las áreas claves de la economía: gestión ambiental (4 programas), telecomunicaciones y telemática (21 programas), mecánica de precisión (9 programas), producción y salud ocupacional (15 programas), idiomas (26), informática y comunicación (65 programas). Además la atención del sector de zonas francas.
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés.	800	372	46,5%	Incumplida	La duración del programa genera que terminen en años siguientes al de su programación inicial. Se mencionan como aspectos positivos a pesar de no haber cumplido la meta la atención de la empresa Establishment LABS (zona franca Coyol) con la ejecución del programa inglés conversacional para el sector empresarial. Atención de la unidad atención integral Reinaldo Villalobos con la ejecución de un programa de "ejecutivo en inglés para servicios" con un nivel de cualificación de técnico. Implementación del convenio "INA-Municipalidad de Poas". En el marco de este convenio se ejecutó el programa "inglés para servicio a la cliente".
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.	1700	1159	68%	Parcialmente cumplida	Se coordina con diversas instituciones la atención de esta población, por ejemplo, IMAS, ministerio justicia y paz, la posada de Belén. Además, se realizó la feria "Costa Rica +capaz". Producto de esta feria se ejecutaron 2 programas de "buenas prácticas en la manufactura de dispositivos médicos" a fin de que los participantes participaran en el proceso de reclutamiento con la empresa Abbott.
Porcentaje deserción en los programas	10,0%	10,5%	96%	Cumplida	La implementación de los servicios de bienestar estudiantil (psicología, trabajo social, orientación), mediante un acompañamiento ha contribuido a la disminución de la deserción. Implementación del proyecto "Celebración de efemérides" con el objetivo de planificar y ejecutar acciones que contribuyan a una formación integral, bienestar y permanencia de la población estudiantil del instituto nacional de aprendizaje. Realización a nivel regional las eliminatorias para la "semana de la cultura, el deporte y la recreación", que culminó con la participación de representación de la URCOC en la semana nacional. Realización de actividades (charlas, talleres) para el fortalecimiento de las habilidades blandas.
Cantidad de personas que aprobaron módulos.	10000	9228	92%	Cumplida	Atención de población en desventaja social mediante la ejecución de 38 módulos dirigidos a la atención de la siguiente población: plan puente (referido por el IMAS), unidad atención integral Reinaldo Villalobos, CAI Luis Paulino Mora (APAC), Talita Cumin, la posada de Belén, Asociación para la mujer (ASOPAM), ATAICA, entre otros. Atención del sector municipal mediante la ejecución 51 módulos en diversos sectores: agropecuario (10 módulos), comercio y servicios (20 módulos), industria alimentaria (19 módulos) y turismo (2 módulos).

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
					Además Se capacitó al comité directivo de desarrollo territorial de Grecia-Poas-Sarchi-Alajuela (del INDER) con el curso "formulación y evaluación de proyectos".
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés.	313	231	73,8%	Parcialmente cumplida	Mediante el modelo de contratación administrativa la unidad regional, ha ejecutado 64 módulos del subsector idiomas. La atención del sector cooperativo. Se ejecutó en CoopeVictoria (organización muy importante de la región de occidente) un módulo de inglés básico de 200 horas. Además de la atención del sector público, a través de la contratación de módulos del subsector de idiomas ampliando la capacidad de la unidad regional para atender instituciones públicas.
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos.	1500	1909	127%	Sobre Cumplida	La articulación con diversas instituciones que atienden población vulnerable, permite programar módulos para su atención, como, por ejemplo, el IMAS (plan puente al desarrollo), ministerio de justicia y paz, la posada de Belén, entre otros. La estrategia de atención de la población en desventaja social es prioridad para la unidad regional. Es esencial la ejecución de los protocolos de atención de los diferentes programas referidos por las diferentes instituciones: a) pobreza básica del IMAS, b) mujeres en condición de pobreza INAMU, c) adolescente madre, d) mujer jefa de hogar, persona adulta mayor y e) privados de libertad.
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas.	251	176	70,1%	Parcialmente cumplida	La atención se ha enfocado en la ejecución de asistencias técnicas dirigidas a PYME. Además de la atención a organizaciones que apoyan personas con discapacidad, por ejemplo, la ONG "Fundación Servio Flores" con las siguientes asistencias técnicas: etiquetado en mermeladas, estandarización de formulaciones, etiquetado de alimentos pre-envasados, elaboración de néctar de fruta. A la Asociación Sarchiseña de personas con discapacidad se brindó "elaboración de productos básicos de panadería popular.
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias.	747	670	89,7%	Parcialmente cumplida	Se reservan horas en el cronograma de docentes para la ejecución de pruebas de certificación en diversos. Atención a la estrategia ABI mediante la certificación de competencias en el subsector idiomas. Se apoya el plan de turismo regional de occidente mediante la certificación de competencias a los guías de turismo.
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés.	342	452	132,2%	Sobre Cumplida	Se reservan horas en el cronograma de docentes para la ejecución de pruebas de certificación en el subsector de idiomas. Atención a la estrategia ABI mediante la certificación de competencias en el subsector idiomas, aplicándose pruebas como: inglés avanzado, comprensión de lectura en inglés, expresión escrita en inglés, inglés básico, inglés intermedio I, inglés intermedio II, pronunciación inglesa I, pronunciación inglesa II, técnicas para lectura en inglés. Atención específica de las empresas de zona franca el coyol mediante la asignación de un docente.

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias.	145	138	95,2%	Cumplida	Se reservan horas en el cronograma de docentes para la ejecución de pruebas de certificación en diversos sectores (comercio y servicio, industria alimentaria, turismo, eléctrico, metalmecánica). Docentes (24). Además de la atención de población vulnerable (desventaja social).
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional.	100,0%	100,0%	100,0%	Cumplida	El trabajo en conjunto entre el EBI regional y la UPE ha contribuido a que se avance con diversas actividades del EBI #1, #2, #3 y #4.
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales	60%	51,2%	85,3%	Parcialmente cumplida	No se logró concretar la compra del camión híbrido de presupuestado en el centro de costo de coordinación y apoyo y del vehículo eléctrico para uso didáctico en el centro nacional especializado en autotrónica.
Porcentaje de ejecución presupuestaria de los planes de inversión en infraestructura física en las unidades regionales.	80%	48,9%	61,1%	Parcialmente cumplida	No ejecución de €2.644.860,140 que corresponde a: a) obras pendientes que quedan para el 2020 de la licitación pública 2016In-000003-03 de la remodelación de las plantas didácticas del CDTIA y b) €2 500 000 000 que quedarán sin ejecución producto de la construcción de San Ramón licitación 2018LN-000004-00021-00001.

Fuente: Unidad de Planificación y Evaluación, Sistema Estadístico de Monitoreo de Servicios (SEMS) y bases estadísticas. Año 2019.

Costa Rica, INA. Unidad Regional Central Oriental. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2019.
(Cifras absolutas y porcentuales)

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas.	208	117	56,3%	Parcialmente cumplida	Falta de personal docente. (no se cuenta con seis personas docentes cuyas especialidades atendían mayormente programas de interés para PYME que son cuatro de administración, una de salud y bienestar y otra de confección de productos textiles) y el decreto ejecutivo de no contratación de plazas del sector público no permite sustitución. Eliminación y/o suspensión de programas por incapacidades médicas de docentes (total 19 335,4 horas). Las PYME prefieren solicitar asistencias técnicas y módulos y no tanto programas. Por lo tanto, la meta fue parcialmente cumplida.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos.	590	366	62,0%	Parcialmente cumplida	Falta de personal docente. (No se cuenta con cuatro personas docentes cuyas especialidades atendían mayormente módulos de interés para PYME que son cuatro de administración, cuyas razones fue por renuncia, jubilación y traslado a otras dependencias). Decreto ejecutivo de no contratación de plazas del sector público. Eliminación y/o suspensión de módulos por incapacidades médicas de docentes. (Total de 19 335,4 horas). Situaciones médicas de personal docente. Renuncia de docente especialista en atención de módulos en PYME.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica.	248	333	134,3%	Sobre Cumplida	Gracias a las siguientes acciones se sobre cumple la meta: 1) Asistencias técnicas es el servicio más solicitado por las PYME. 2) Acompañamiento y seguimiento de la ejecución de asistencias técnicas. 3) Optimización de los cronogramas docentes. 4) Docentes y PYME comprometidas con la capacitación. 5) Atención a PYME con horarios flexibles. 6) Contar con vales y viáticos. 7) Optimización de los diferentes medios para llegar a las personas beneficiarias de SBD; tales como redes sociales, página web. 8) Seguimiento a unidades productivas y vinculación de asistencias técnicas. 9) Se cuentan con docentes de la regional, así como de los núcleos tecnológicos.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban	154	119	77,3%	Parcialmente cumplida	Indicador parcialmente cumplido debido a: falta de personal docente. (Se cuenta con trece plazas menos que corresponden a siete jubilaciones, dos renuncias, dos ceses de contratos y dos pérdidas de plazas).

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
pruebas de certificación por competencias.					Eliminación y/o suspensión de certificaciones por incapacidades médicas de docentes. (Total de 19 335,4 horas).
Cantidad de personas egresadas de programas.	6574	5210	79,3%	Parcialmente cumplida	Falta de personal docente. (Se cuenta con trece (13) plazas menos que corresponden a siete jubilaciones, dos renunciaciones, dos ceses de contratos y dos pérdidas de plazas). Decreto ejecutivo de no contratación de plazas del sector público. Eliminación y/o suspensión de módulos por incapacidades médicas de docentes. (Total de 1 335,4 horas). El servicio de programas de formación y capacitación tiene un diseño curricular extenso.
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas.	113	2563	2268,1%	Sobre Cumplida	1) Acompañamiento y seguimiento de la ejecución de programas catalogados de áreas prioritarias. 2) Concluyeron 221 (43%) programas que iniciaron en el 2015 - 2018 y 210 (40%) que iniciaron y finalizaron en el 2019.
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés.	828	708	85,5%	Parcialmente cumplida	Se cumplió parcialmente éste indicador por: 1) Acompañamiento y seguimiento de la ejecución de programas catalogados de áreas prioritarias. 2) concluyeron 26 programas que iniciaron en el 2015 - 2018 y 7 que iniciaron y finalizaron en el 2019. 3) contar con equipo y material didáctico oportuno. 4) contar con infraestructura en buenas condiciones o en proceso de mejoras. 5) apoyo del equipo de bienestar estudiantil compuesto por trabajo social, orientación y psicología. 6) algunos estudiantes cuentan con ayuda económica, cuyo monto presupuestado es de ₡ 1 947 237 665. 7) la mayoría de los materiales solicitados al almacén regional han llegado al inicio de los programas.
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.	2600	3109	120%	Cumplida	Razones por las que la meta se cumplió: 1) Acompañamiento y seguimiento de la ejecución de programas. 2) Contar con equipo y material didáctico oportuno. 3) Docentes y población estudiantil comprometidos con la capacitación. 4) Instalaciones en buen estado. 5) el equipo de trabajo social muy comprometido con trámites de ayudas económicas. 6) Contar con contenido presupuestario de ₡ 1 947 237 665, para apoyar a personas participantes que solicitan ayudas económicas. 7) Controles y seguimiento realizados por las personas encargadas de centros ejecutores y especializados. 8) Atención y seguimiento de personas referidas de la persona enlace en la regional de la asesoría desarrollo social. 9) se atienden distritos prioritarios de la política de atención a la población en desventaja social INA (Aserrí, Guaitil y Cangrejales de Acosta, San Miguel, los Guídos y Frailes de Desamparados, San Felipe de Alajuelita, Tirras de Curridabat, Purral de Goicoechea, León XIII de Tibás y los distritos de Pavas, Hatillo, Hospital y Uruca de San José).

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Porcentaje deserción en los programas	10,0%	8,5%	118%	Cumplida	1) Atención y seguimiento del equipo de bienestar estudiantil (orientación, trabajo social y psicología) asignado en cada centro de formación. 2) Seguimiento del rendimiento de las personas participantes por medio de reuniones entre personal docente y equipos de apoyo. 3) Algunos estudiantes cuentan con ayuda económica, cuyo monto presupuestado es de € 1 947 237 Cumpliendo el indicador en un 118%.
Cantidad de personas que aprobaron módulos.	11247	14208	126%	Sobre Cumplida	Sobrecumplimiento de meta debido a: 1) Acompañamiento y seguimiento de la ejecución de módulos. 2) Docentes y población estudiantil comprometidos con la capacitación. 3) Apoyo del equipo de bienestar estudiantil compuesto por trabajo social, orientación y psicología. 4) Creación de módulos en modalidad virtual. 5) La mayoría de los materiales solicitados al almacén regional han llegado al inicio de los SCFP. 6) Se cuenta el apoyo en la parte de promoción y/o convocatoria, y/o préstamo de las instalaciones físicas, y/o uso de equipo y/o uso de mobiliario de parte de convenios de centros colaboradores, convenios interinstitucionales (Centro Juvenil Luis Amigó, Centro Hogar Calasanz, Ministerio de Justicia y Paz, Municipalidad San José, y empresas como la zona franca OLO en desamparados, centro cívico de desamparados, municipalidades, asociaciones de desarrollo integrales, Ministerio de Agricultura y Ganadería, entre otros). 7) El módulo de manipulación es requisito para optar por opciones laborales por lo tanto gran cantidad de la población lo solicita. 8) los módulos como tal por su corta duración son muy solicitados.
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés.	180	170	94,4%	Cumplida	1) Acompañamiento y seguimiento de la ejecución de módulos. 2) Docentes y población estudiantil comprometidos con la capacitación. 3) Apoyo del equipo de bienestar estudiantil compuesto por trabajo social, orientación y psicología. 4) La mayoría de los materiales solicitados al almacén regional han llegado al inicio de los SCFP. 3) Los módulos de inglés básico son muy atractivos por su corta duración para el público en general y pueden optar para continuar con los siguientes módulos de un programa.
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos.	1000	5412	541%	Sobre Cumplida	Meta sobre-cumplida debido a las siguientes acciones realizadas: 1) Acompañamiento y seguimiento de la ejecución de módulos. 2) Docentes y población estudiantil comprometidos con la capacitación. 3) Apoyo del equipo de bienestar estudiantil compuesto por trabajo social, orientación y psicología. 4) Excelente coordinación con personal del ministerio de justicia atiende privados de libertad en el centro de atención integral de san Sebastián. 5) Atención y seguimiento de personas referidas de la persona enlace en la regional de la asesoría desarrollo social. 6) Se atienden distritos prioritarios de la política de atención a la población en desventaja social INA (Aserrí, Guaitil y Cangrejal de Acosta, San Miguel, los Guido y Frailes de Desamparados, San Felipe de Alajuelita, Tirrasas de Curridabat, Purrall de Goicoechea, león xiii de Tibás y los distritos de Pavas, Hatillo, Hospital y Uruca de San José).

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas.	240	372	155,0%	Sobre Cumplida	1) Asistencias técnicas es el servicio más solicitado por las empresas. 2) Acompañamiento y seguimiento de la ejecución de asistencias técnicas. 3) Optimización de los cronogramas docentes. 4) Docentes y empresas comprometidas con la capacitación. 5) Atención a empresas con horarios flexibles. 6) Contar con vales y viáticos.
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias.	1073	1054	98,2%	Cumplida	1) Acompañamiento y seguimiento de la ejecución de la certificación. 2) Flexibilidad con los horarios. 3) Disponibilidad en los cronogramas de las personas docentes de la regional y los asignados por los núcleos tecnológicos. 4) Es un servicio muy atractivo para el público en general por su corta duración.
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés.	557	349	62,7%	Parcialmente cumplida	Eliminación de tiempos reservados para certificar en inglés. Diseño curricular de los programas de inglés aumentaron en cantidad de horas. Para la aplicación de pruebas se reservan una cantidad de horas las cuales en algunos casos no son utilizados por la persona participante limitando. Relativamente altos los niveles de reprobados en el idioma inglés, según reporte de participantes, servicio de certificación del SEMS al 17/12/2019, donde de 488 personas que solicitaron el servicio quedaron reprobados un 30% (145 personas) en comparación con las otras pruebas con 8% (81 personas).
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias.	300	367	122,3%	Cumplida	Cumplimiento de meta gracias a: 1) Acompañamiento y seguimiento de la ejecución de certificaciones. 2) Docentes disponibles para atender certificación. 3) Atención y seguimiento de personas referidas de la persona enlace en la regional de la asesoría desarrollo social. Se atienden distritos prioritarios de la política de atención a la población en desventaja social INA (Aserrí, Guaitil y Cangrejal de Acosta, San Miguel, los Guido y Frailes de Desamparados, San Felipe de Alajuelita, Tirrases de Curridabat, Purral de Goicoechea, León XIII de Tibás y los distritos de Pavas, Hatillo, Hospital y Uruca de San José).

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional.	100,0%	100,0%	100,0%	Cumplida	Avance positivo en la elaboración del marco maestral de los sectores en estudio (entrega II semestre) Entrega de informe sobre supervisión de empresas no localizadas en los cantones de Orotina, esparza, montes de oro, Puntarenas, Quepos, Garabito y San Mateo al 09-09-2019 Supervisión de empresas no localizadas en el EBI 2. Entrega marco muestral del EBI 4.
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales	100%	25,5%	25,5%	Incumplida	Indicador no se cumplió por las siguientes razones: los trámites de compra de bienes y/o servicios realizados desde la sede central. Demora en la ruta crítica de los trámites de compra de bienes y/o servicios realizados desde la sede central.
Porcentaje de ejecución presupuestaria de los planes de inversión en infraestructura física en las unidades regionales.	100%	2,3%	2,3%	Incumplida	Atrasos en la ruta crítica, fue la causa por el no cumplimiento de este indicador.

Fuente: Unidad de Planificación y Evaluación, Sistema Estadístico de Monitoreo de Servicios (SEMS) y bases estadísticas. Año 2019.

Costa Rica, INA. Unidad Regional Chorotega. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2019.
(Cifras absolutas y porcentuales)

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas.	570	243	42,6%	Incumplida	Los pequeños emprendedores disponen de poco tiempo para asumir capacitaciones de largo plazo debido a que deben realizar todos los roles dentro de sus empresas. La finalización de programas con los cuales se atendería la población PYME, se han atrasado por 16 incapacidades médicas de docentes, capacitaciones que no estaban contempladas dentro de los cronogramas y los rechazos de empresas, han incidido en el bajo alcance de la meta, pues al menos 19 programas que estaban planificados para finalizar en 2019, pasaron para el 2020.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos.	1230	401	32,6%	Incumplida	Las modificaciones de fechas de finalización de módulos con los cuales se atendería la población PYME, presentando atrasos en las fechas de finalización, otros han sido eliminados a causa de 10 incapacidades médicas de docentes, 26 capacitaciones que no estaban contempladas dentro de los cronogramas de los docentes en las áreas de gastronomía, idiomas, informática, administración, construcciones metálicas y gestión ambiental; así como los rechazos de empresas, han incidido en el bajo alcance de la meta.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica.	489	127	26,0%	Incumplida	Se realizan esfuerzos para atender a las PYME y emprendedores mediante charlas y talleres, éstos no se ven reflejadas en el sistema y se invierten en ellas recurso humano y presupuestario. Además, la complejidad del procedimiento de vinculación de las asistencias ejecutadas con las solicitudes de MIPYME, así como la falta de docentes de núcleos para la realización del diagnóstico dificulta el alcance de la meta. También se contabilizó una cierta cantidad de egresados por cada servicio, sin considerar que si la persona se egresa de 2 programas en un mismo año calendario sólo suma una vez, lo mismo sucede con los módulos asistencias y certificaciones. Y por último la diferente interpretación de la fórmula de cálculo del indicador con respecto a las observaciones del archivo remitido por la UPE.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias.	50	54	108,0%	Cumplida	Alta demanda del servicio de certificación, espacios en los cronogramas de los docentes, así como la asignación de parte de los núcleos, para la ejecución de pruebas de certificación ha facilitado la obtención de la meta en este indicador.
Cantidad de personas egresadas de programas.	2775	2531	91,2%	Cumplida	La exposición en medios de promoción, así como la articulación de acciones interinstitucionales y alianzas público - privadas como el PYMA, INDER, MAG, municipalidades, CNP, favorecieron el cumplimiento de este indicador, así las ayudas económicas que brinda el INA durante los SCFP para la población meta. La credibilidad institucional, pues los servicios de capacitación son muy demandados, así como las personas egresadas al tener un título del INA se les facilita insertarse en el mercado laboral.

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas.	414	1345	324,9%	Sobre Cumplida	El cumplimiento de este indicador, se obtiene gracias a los diferentes medios de promoción que se han realizado, así como la articulación de acciones interinstitucionales y alianzas público - privadas. Otro factor que contribuye al alcance del indicador, son las ayudas económicas que brinda el INA durante los SCFP para la población meta. La regional tiene muchas áreas prioritarias. Al ser programas de mayor demanda se ha facilitado contar con la población requerida; así también contar con la asignación de docentes para su ejecución ha incidido en el cumplimiento de la meta propuesta.
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés.	465	321	69,0%	Parcialmente cumplida	Se dificulta el cumplimiento de la meta ya que los docentes de inglés también son requeridos para ejecutar módulos de inglés complementarios de otros programas por ejemplo de turismo e informática, por lo cual incide en el bajo alcance de la meta propuesta. Otro factor es el tema de la deserción que en idiomas. Se está tratando de sacar contratos en ingles por entes privados para la atención de la población.
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.	1950	2065	106%	Cumplida	La articulación de acciones interinstitucionales, ha sido fundamental para la atención de la población en desventaja social, el trabajo en conjunto con el IMAS, INAMU, ministerio de justicia, ministerio de obras públicas y transporte, municipalidades, comités sectoriales y de coordinación, unidad de fisiatría del hospital de Liberia. Así también el seguimiento continuo a la población referida por parte del proyecto plan puente al desarrollo, ha promovido la inserción de la misma, en los programas de capacitación y formación profesional.
Porcentaje deserción en los programas	10,0%	11,4%	88%	Parcialmente cumplida	La deserción, las distancias y los problemas de transporte existentes sobre todo en las zonas costeras, así como las más alejadas. Así mismo, el ambiente de drogadicción, discriminación de género, divorcio, emancipación, abuso familiar, prostitución y la falta de profesionales de apoyo dificulta la atención a esta población.
Cantidad de personas que aprobaron módulos.	7410	7844	106%	Cumplida	Al ser los módulos en su mayoría servicios de corta duración, son muy solicitados por el sector empresarial y población en general, lo que facilita su ejecución. Igualmente, los requisitos generalmente son más fáciles de cumplir por la población al igual que la flexibilidad de horarios.
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés.	386	446	115,5%	Cumplida	Los módulos de inglés tienen una demanda siempre alta y se reforzó su ejecución con servicios contratados con ente de derecho privado que vienen de años anteriores.
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos.	4950	4597	93%	Cumplida	En este indicador la articulación de acciones interinstitucionales, ha sido fundamental para la atención de la población en desventaja social, el trabajo en conjunto con el IMAS, INAMU, ministerio de justicia, ministerio de obras públicas y transporte, municipalidades, comités sectoriales y de coordinación, unidad de fisiatría del hospital de Liberia. Así también el seguimiento continuo a la población referida por parte del proyecto Plan Puente al desarrollo, ha promovido la inserción de la misma, en módulos de capacitación y formación profesional, que por su duración son los más solicitados por esta población. Además de los requisitos, los cuales son más fáciles de cumplir por la población.

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas.	30	60	200,0%	Sobre Cumplida	Contar con espacios en los cronogramas de los docentes, así como la asignación por parte de los núcleos, para la ejecución de pruebas de certificación ha facilitado la obtención de la meta en este indicador. La flexibilidad de fechas y horarios, así como la disposición de las empresas para brindar las condiciones que permitan este proceso impulsar la consecución de este indicador.
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias.	325	330	101,5%	Cumplida	Alta demanda del servicio de certificación, permitiendo a las personas respaldar sus conocimientos y a las empresas contar con personal capacitado. El contar con espacios en los cronogramas de los docentes, así como la asignación de parte de los núcleos, para la ejecución de pruebas de certificación facilitó la obtención de la meta en este indicador. La flexibilidad de fechas y horarios que se brinda en esta modalidad, así como la disposición de las empresas para brindar las condiciones que permitan este proceso impulsar la consecución de este indicador.
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés.	50	97	194,0%	Sobre Cumplida	Alta demanda del servicio de certificación en inglés, permitiendo respaldar de su conocimiento y a las empresas contar con personal capacitado. Contar con espacios en los cronogramas de los docentes, así como la asignación de parte de los núcleos, para la ejecución de pruebas de certificación ha facilitado la obtención de la meta en este indicador.
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias.	100	198	198,0%	Sobre Cumplida	Se alcanzó la meta propuesta antes de finalizar el periodo 2019 debido a que el servicio de certificación, facilita la obtención de un título que permite a las personas contar con un respaldo de su conocimiento, teniendo una alta demanda del mismo y a las empresas les permite contar con personal capacitado. Espacios en los cronogramas de los docentes, asignación de parte de los núcleos, para la ejecución de pruebas de certificación. La flexibilidad de horarios que se brinda en esta modalidad, así como la disposición de las empresas para brindar las condiciones que permitan este proceso impulsar la consecución de este indicador.
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional.	100,0%	100,0%	100,0%	Cumplida	Se han ido ejecutando las acciones según lo programado por la unidad de planificación.

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales	50%	46,2%	92,4%	Cumplida	Los trámites de compra generados para adquirir los bienes presupuestados en esta cuenta no se lograron adjudicar o llegar a orden de compra para ingreso en el 2019. Como medida correctiva se definió retomar los trámites de compra en el 2020; según ruta crítica.

Fuente: Unidad de Planificación y Evaluación, Sistema Estadístico de Monitoreo de Servicios (SEMS) y bases estadísticas. Año 2019.

Costa Rica, INA. Unidad Regional Heredia. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2019.
(Cifras absolutas y porcentuales).

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas.	140	157	112,1%	Cumplida	Con el seguimiento a las solicitudes de las unidades productivas pendientes de atender y la asignación de docentes para la ejecución de los servicios de capacitación y formación profesional, mediante el PASER, se asigna programas de formación que atiendan las solicitudes de las unidades productivas PYME pendientes. Esta unidad regional dirige para la atención de PYME un total de 18 programas el grueso de dicha ejecución la realiza el Centro de Formación de Heredia. Entre ellos: gestión financiera MIPYME, Administrador(a) Comercio al detalle, Gestión de la administración MIPYME, Estrategias empresariales para jóvenes, Gestión financiera MIPYME, Auxiliar de autoservicio y Procesador de frutas y hortalizas para microempresarios.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos.	635	462	72,8%	Parcialmente cumplida	Eliminación de 9 módulos dirigidos a la atención de solicitudes de PYME. Con una matrícula de 225 personas. (Plan de negocios, administración de pequeña empresa, emprendedurismo, servicio al cliente). Eliminación de 9 módulos dirigidos a la atención de solicitudes de PYME. Con una matrícula de 225 personas. (Plan de negocios, administración de pequeña empresa, emprendedurismo, servicio al cliente). Por jubilación del docente Eliminación de 4 módulos dirigidos a la atención de solicitudes de PYME. Con una matrícula de 100 personas. (Relaciones humanas, servicio al cliente, emprendedurismo). Por incapacidad médica de docente.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica.	150	171	114,0%	Cumplida	Gracias al seguimiento, a solicitudes de las unidades productivas pendientes de atender y la asignación de docentes, para la ejecución de las asistencias técnicas que cuenten con diseño por parte de núcleos tecnológicos. Así como la asignación de docente regional para atender las asistencias técnicas solicitadas por parte de las unidades productivas que cuentan con diseño técnico, asignación de docente de núcleo para atender las asistencias técnicas solicitadas por parte de las unidades productivas. Y la atención oportuna y eficiente por parte del núcleo comercio y servicio para la elaboración del diagnóstico y diseño de las asesorías técnicas, se cumple la meta.
Cantidad de personas egresadas de programas.	2199	2045	93,0%	Cumplida	La dirección regional en conjunto con planificación y encargados de centros y proceso servicio al usuario, realiza un seguimiento mensual del avance de las metas POIA, permitiendo poder tomar decisiones para desarrollar estrategias para el cumplimiento de las metas propuestas. Seguimiento al cupo en la matrícula de los programas para la inclusión de estudiantes para que finalicen los procesos de capacitación. La finalización de 4 programas que vienen del 2017 y la finalización de 60 programas que iniciaron en el 2018, para un total de 64 programas con un total de 928 personas egresadas.

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas.	73	1007	1379,5%	Sobre Cumplida	En julio 2019, la gestión regional detalla los programas que se deben considerar dentro del indicador y es por esa razón la sobre ejecución ya que considera otros programas. Se considera como dato base las personas egresadas mayormente en las regiones centrales. Adicionalmente, se consideran 840 personas egresadas de los programas de inglés con nivel B2 (inglés para servicio a la clientela) y C1 (especializado), egresados de programas de eléctrico, industria gráfica y contabilidad.
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés.	491	471	95,9%	Cumplida	La contratación mediante ente de derecho privado en el idioma inglés y el seguimiento que brinda proceso servicio al usuario, permite a esta unidad regional cumplir con dicho indicador. El seguimiento al cupo en la matrícula de los programas permite la inclusión de estudiantes y que finalicen su capacitación. La asignación de docente que atiende procesos de certificación profesional en el idioma inglés en empresas que pertenecen a CINDE y que cuentan con un nivel alto del idioma lo que les permite obtener el título además como egresado de programa.
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.	735	729	99%	Cumplida	A partir de marzo 2019 se considera a diferentes poblaciones en desventaja social de la provincia de Heredia, anterior solo se consideró comunidad de Guararí.
Porcentaje deserción en los programas	10,0%	10,8%	93%	Cumplida	Tasa deserción superó la meta y la proyección de la unidad regional. 1. La ejecución de servicios por medios convergentes hace que se incremente al 13,6% para el proceso servicio al usuario. 2. El centro de formación de Heredia, se queda sin encargado de centro a partir de marzo (este asume un nuevo puesto) y no se logra reemplazar dicho puesto por el corto tiempo de ejecución en el mismo, ya que el personal del centro sería asumido por el centro Plurisectorial. A partir de noviembre del año en curso (12,2%). El centro de formación presenta una tasa del 12,2% de deserción, esto se debe a la población que se atiende (PYME y desventaja social que es el grueso de las personas que atiende).
Cantidad de personas que aprobaron módulos.	3542	2987	84%	Parcialmente cumplida	La dirección regional en conjunto con planificación y encargados de centros y proceso servicio al usuario, realiza un seguimiento mensual del avance de las metas POIA, permitiendo poder tomar decisiones para desarrollar estrategias para el cumplimiento de las metas propuestas. Las demandas continuas de capacitación en esta modalidad de los diferentes sectores permiten cumplir la meta. La ejecución de los módulos por medios convergentes de manipulación de alimento y consejos hace que se logre con el cumplimiento de la meta. Según proyección de módulos sin los medios convergente solo se lograría atender a 2160 personas.

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés.	18	19	105,6%	Cumplida	19 personas aprobaron módulo certificable en el idioma inglés, específicamente funcionarios de empresa que requerían ampliar conocimientos.
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos.	680	733	108%	Cumplida	El requisito de ingreso a los módulos certificables diseñados por núcleos tecnológicos, permite atender la demanda existente de capacitación a esta población. Además, la demanda continua en módulos certificables en la región, permite el logro de la meta.
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas.	20	55	275,0%	Sobre Cumplida	Para el cumplimiento de las metas propuestas se asignaron docentes regionales y de núcleo para atender las asistencias que cuentan con diseño. Atención oportuna y eficiente por parte del núcleo comercio y servicio para la elaboración del diagnóstico y diseño de las asesorías técnicas.
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias.	264	462	175,0%	Sobre Cumplida	La flexibilidad de fechas y horarios que se brinda en esta modalidad, así como la disposición de las empresas para brindar las condiciones que permitan este proceso impulsar la consecución de este indicador. Además de la promoción, articulación de acciones interinstitucionales y alianzas público - privadas, hicieron posible el sobre cumplimiento.
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés.	214	346	161,7%	Sobre Cumplida	Asignación de docentes en temas específicos que no cuenta la unidad regional por parte del núcleo, para atender las solicitudes. Así como la certificación ocupacional y la atención de unidades productivas en el idioma inglés con nivel avanzado lo que garantiza la aprobación de las pruebas.
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional.	100,0%	75,0%	75,0%	Incumplida	Incumplimiento de meta debido a incapacidades médicas, se incumplieron de 2 actividades de las 12 asignadas. Se espera para próximos casos asignar a una persona suplente.
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales.	100%	54,3%	54,3%	Parcialmente cumplida	La baja ejecución de esta cuenta se da, en algunos casos porque el precio final del equipo fue menor a lo que estaba en el SIREMA, o por diferencial cambiario. Además, se había presupuestado 350 millones de colones para la compra de las ups debido a que el código final tuvo un sin embargo por dificultades de la PAM para generar el código dicho equipo ingresa en el 2020. Por otra parte se había previsto presupuesto para la compra de dos laboratorios de inglés, los cuales tuvieron también problemas para la generación del código y estarían entrando el año 2020.

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Porcentaje de ejecución presupuestaria de los planes de inversión en infraestructura física en las unidades regionales.	100%	97,0%	97,0%	Cumplida	La construcción del edificio de la unidad regional de Heredia y Centro Plurisectorial de Heredia va de acuerdo a lo programado.

Fuente: Unidad de Planificación y Evaluación, Sistema Estadístico de Monitoreo de Servicios (SEMS) y bases estadísticas. Año 2019.

Costa Rica, INA. Unidad Regional Huetar Caribe. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2019.
(Cifras absolutas y porcentuales)

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas.	15	18	120,0%	Cumplida	La colaboración de los compañeros asignados a los diferentes centros de formación que administran las solicitudes de capacitación, con el propósito de facilitar la toma de decisiones en la atención y ejecución de los servicios de capacitación y formación profesional (SCFP). La unidad regional Huetar Caribe programó 173 programas en su PASER 2019.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos.	100	100	100,0%	Cumplida	La programación de 313 módulos certificables y a la colaboración de los compañeros asignados a los diferentes centros de formación que administran las solicitudes de capacitación, con el propósito de facilitar la toma de decisiones en la atención y ejecución de los servicios de capacitación y formación profesional (SCFP).
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica.	50	51	102,0%	Cumplida	Se logra la atención a 51 personas trabajadoras de 6 PYME atendidas con la colaboración de los compañeros de núcleos y centros ejecutores, logrando el cumplimiento de la meta.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias.	20	20	100,0%	Cumplida	La atención de 20 personas que pertenecen a 11 PYME con la colaboración de los compañeros encargados de SCFP asignados a los diferentes centros de formación. Se cumple el 100% de la meta para el final del segundo semestre.
Cantidad de personas egresadas de programas.	3028	2267	74,9%	Parcialmente cumplida	No se logra la contratación de personal para ejecutar las labores de docencia para la unidad regional. Por el proceso de contratación lento y complejo Apelaciones a los carteles y adecuación del proceso de contratación a los nuevos requerimientos del SICOP. Se depende de los núcleos para contar con personal docente que ejecuten servicios. Solamente se cuenta con aproximadamente con 60 docentes y para poder cumplir la meta se deben contar con el doble.
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas.	15	1316	8773,3%	Sobre Cumplida	La atención de personas atendidas con temáticas definidas como áreas de interés, hizo posible el cumplimiento de la meta.

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés.	220	292	132,7%	Sobre Cumplida	Es un servicio muy demandado en la zona, debido a que es requisito para emplearse en el mercado laboral principalmente turismo. Además, se contaba con un contrato de entes privados para la ejecución de servicios.
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.	3028	2059	68%	Parcialmente cumplida	La falta de personal docente a causa de los procesos de contratación, así como el aumento de docentes que se jubilan, hace que se complique la creación de más programas en el PASER para en cumplimiento de las metas, ya que se depende de la asignación de los docentes, por parte de los núcleos a la unidad regional.
Porcentaje deserción en los programas	10,0%	8,1%	123%	Cumplida	La unidad regional cuenta con un equipo interdisciplinario que atiende los casos de posibles deserciones evitando así la ejecución de la misma. Se cuenta con una estrategia de bienestar para controlar la asistencia a los cursos, además, de compromiso por parte del personal docente para dar seguimiento a los estudiantes. La unidad regional cuenta con un equipo interdisciplinario que atiende los casos de posibles deserciones evitando así la ejecución de la misma.
Cantidad de personas que aprobaron módulos.	4285	3823	89%	Parcialmente cumplida	La meta se cumple de este indicador en un 89%. Esto debido a que en el PASER de la unidad regional Huetar caribe se programaron 313 módulos. Los módulos de manipulación de alimentos son muy demandados en la zona ya que es requisito para optar por puestos de trabajo, además este módulo tiene una duración de 20 horas lo que hace que sea más atractivo para la población en general. En términos generales los módulos son muy demandados debido a su corta duración. Los módulos TIC permiten la matrícula de hasta 105 personas lo que permite atender mayor cantidad de personas. Se crean 63 módulos de manipulación de alimentos para el 2019.
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés.	15	15	100,0%	Cumplida	Se contempló una meta baja que permitiera ir formando una línea base para las proyecciones siguientes. Se programó un módulo para funcionarios de la municipalidad de Limón que cumpliera con los requisitos y con el cupo para cumplir la meta.
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos.	3883	3389	87%	Parcialmente cumplida	La población en desventaja demanda gran cantidad de módulos debido a su corta duración.

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas.	55	20	36,4%	Incumplida	Falta de recurso humano, poca asignación de docentes para asistencias técnicas. Dependencia de los núcleos tecnológicos para la atención a las solicitudes de asistencias técnicas. Como medida correctiva se debe maximizar los cronogramas de los docentes para la ejecución de asistencias técnicas.
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias.	310	174	56,1%	Parcialmente cumplida	Falta de recurso humano docente. Dificultades en el proceso de contratación de personal para docencia.
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés.	266	59	22,2%	Incumplida	Falta de recurso humano docente, se espera maximizar los cronogramas de docentes para la ejecución de pruebas de certificación de inglés.
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias.	44	153	347,7%	Sobre Cumplida	Se logra la meta con éxito, esto debido a que Limón lo conforman 6 cantones de los cuales 5 son área prioritaria (desventaja social).
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional.	100,0%	100,0%	100,0%	Cumplida	Se cumple la meta establecida en un 100%, cumpliendo con lo solicitado en el oficio upe-131-2019 de fecha 15 de marzo de 2019 donde solicita los listados de unidades productivas de los núcleos agropecuario, industria alimentaria y náutico pesquero para el marco muestral etapa 1.
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales.	100%	17,0%	17,0%	Incumplida	Las compras requeridas en esta subpatida fueron tramitadas a tiempo sin embargo los procesos de compras institucionales son lentos y no se logró que ingresara el equipo en este año, algunas compras no se lograron adjudicar pues se declararon desiertas o infructuosas perjudicando el logro de la meta.

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Porcentaje de ejecución presupuestaria de los planes de inversión en infraestructura física en las unidades regionales.	100%	36,6%	36,6%	Incumplida	El proyecto de ampliación de instalaciones del centro de formación profesional de Sarapiquí se traslada para el 2020 por decisión de autoridades superiores.

Fuente: Unidad de Planificación y Evaluación, Sistema Estadístico de Monitoreo de Servicios (SEMS) y bases estadísticas. Año 2019.

Costa Rica, INA. Unidad Regional Huetar Norte. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2019.
(Cifras absolutas y porcentuales).

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas.	30	34	113,3%	Cumplida	Existen programas planificados en el 2019 en los diferentes centros de formación y acciones móviles que están vinculados con las necesidades reales de las PYME en la región, lo cual facilita su atención y vinculación. Además de eventos y actividades técnicas que procuran mejorar la productividad y eficiencia de las PYME están: 1. Evento trazando camino hacia la transformación digital de las empresas. 2. Congreso bufalino en Upala. 3. Feria PYME ECOFEST Sarapiquí. 4. San Carlos Thecnology Summit. 5. Mujer empresarial. 6. Participar en la red de apoyo a PYME. 7. Participar en el proyecto clínica empresarial del ITCR, URCOZON, UTN e INA en beneficio de las PYME.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos.	785	803	102,3%	Cumplida	El servicio institucional de los módulos certificables por sus características y forma de programación en la regional ha favorecido la atención de las PYME. La planificación de temas recurrentes de la necesidad del sector empresarial facilita su atención y vinculación entre las solicitudes (frgr01) y la programación. Los módulos más solicitados están: manipulación de alimentos, servicio al cliente, salud ocupacional básica, emprendedurismo, entre otros. Programación de módulos en diferentes temáticas, horarios y días de clase ajustados a las necesidades de las PYME, además de diversas modalidades de ejecución en el PASER 2019
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica.	320	248	77,5%	Parcialmente cumplida	Disminución de asignación de personal para la ejecución de asistencias técnicas por parte de los núcleos tecnológicos para el año 2019 se tiene un 40% menos de asignación. Se disminuyó la asignación de tiempos de ejecución del personal técnico de los núcleos tecnológicos, para las asistencias técnicas con referencia de la unidad regional. Disminución de recepción por parte de la unidad regional de diseños técnicos para la ejecución de at con personal regional. Disminución de la cantidad de diseños para la ejecución por parte de los núcleos tecnológicos, para las asistencias técnicas con referencia de la unidad regional.

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias.	195	215	110,3%	Cumplida	El cumplimiento de la meta se logra gracias a: la demanda del servicio de certificación principalmente en el cantón de San Carlos Se cuenta con una estrategia de atención en las pruebas de inglés en la fortuna de San Carlos. Se logra una atención de la demanda en certificación gracias a que se prevé durante todo el año tiempos en los cronogramas docentes en las especialidades de mayor demanda para atender el servicio.
Cantidad de personas egresadas de programas.	2900	2576	88,8%	Parcialmente cumplida	Los jóvenes en toda la región que no tienen oportunidades para vincularse a los estudios universitarios, ven al INA como su única opción de estudio, así mismo la calidad de los programas de inglés, informática, administración y turismo favorecen que esta población demande los servicios. Es región vulnerable socialmente cuenta con poblaciones de interés para su atención y la demanda que genera en cantones como Sarapiquí y Upala provoca una gran cantidad de personas que requieren mejorar su perfil para incursionar en el mundo laboral. Para el año 2019 se desarrolló el primer programa en formación dual en el sector de turismo en el distrito de la fortuna con la alianza con las más importantes empresas del sector de turismo. Se valora más el ser técnico de alta cualificación, con el fin de tener un mejor perfil de empleabilidad.
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas.	1183	1354	114,5%	Cumplida	La programación de la oferta formativa del año 2019, directamente relacionada con las temáticas estratégicas definidos para este indicador, se orientó en áreas técnicas requeridas para este tipo iniciativas de inversión para favorecer el desarrollo local, cantonal, territorial y regional. La coordinación y participación en la agencia para el desarrollo de la zona norte permite una prospección de los requerimientos y habilidades para dicho fin.
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés.	90	155	172,2%	Sobre Cumplida	La regional cuenta con 14 docentes activos en el área de idiomas, lo que permite una ejecución suficiente para el alcance de la meta. Además, existe una demanda creciente por parte de las personas usuarias por el servicio de inglés, lo que permite mayor cantidad de candidatos idóneos para conformar los grupos.
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.	1754	2144	122%	Cumplida	La coordinación interinstitucional ha favorecido la atención de esta población, respecto al programa del gobierno de la República, puente al desarrollo y demás iniciativas de atención de las poblaciones vulnerables. Así mismo, la ejecución de programas en las zonas de menor desarrollo social de la región permite la atención de esta población.

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Porcentaje deserción en los programas	10,0%	10,8%	93%	Cumplida	En la unidad regional se lleva a cabo la ejecución y desarrollo del programa de bienestar estudiantil de la Unidad de Servicio al Usuario, cuyo objetivo: formar un recurso humano de excelencia mediante capacitaciones en competencias personales estratégicas para la vida, fortaleciendo la permanencia de los usuarios en los SCFP. Además de realizar un esfuerzo importante en asignación de ayudas económicas para las personas de situación vulnerable. Se atiende mediante la coordinación interinstitucional los diferentes programas del gobierno para las poblaciones de menor desarrollo. Ejecución y desarrollo del programa de bienestar estudiantil de la unidad de servicio al usuario que tiene como objetivo: formar un recurso humano de excelencia mediante capacitaciones en competencias personales estratégicas para la vida, fortaleciendo la permanencia de los usuarios en los SCFP.
Cantidad de personas que aprobaron módulos.	7720	6689	87%	Parcialmente cumplida	La implementación en diferentes modalidades, horarios y el tipo de ejecución en centros de formación, empresas y comunidades, facilitaron el cumplimiento además de ser un servicio preferido y de alta producción en la regional. La unidad regional ejecuta una importante cantidad de módulos en modalidad virtual, lo que facilita la participación de las personas usuarias.
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés.	100	123	123,0%	Cumplida	Las ofertas de los módulos de inglés tienen alta demanda sobre todo en los horarios nocturnos donde las personas que laboran desean mejorar sus competencias en dicha área. Logrando el cumplimiento de la meta, además de la implementación de diversos servicios con esas características, con el fin de ser atendidos.
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos.	3860	3896	101%	Cumplida	La programación de una oferta diversificada y con cobertura regional dirigida principalmente a las zonas geográficas identificadas como de menor desarrollo favor en la atención de esta población en temas como: manipulación de alimentos, informática, servicio al cliente, salud ocupacional, módulos del sector agropecuario, entre otros.
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas.	52	29	55,8%	Parcialmente cumplida	En 2019 se disminuyó la asignación de tiempos de ejecución del personal técnico de los núcleos tecnológicos, para las asistencias técnicas con referencia de la unidad regional. Se eliminaron módulos del PASER 2019 de la URHN para ejecutar asistencias técnicas. Se realizó un proceso de seguimiento desde el staff de planificación hacia los núcleos para procurar más agilidad en el proceso.
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias.	600	518	86,3%	Parcialmente cumplida	El servicio de certificación ocupacional es demandado de manera importante en la región Huetar Norte y la unidad regional realiza una planificación pertinente para atender dicha demanda con la asignación de horas docentes en las áreas con demanda identificada. Base de datos de las personas interesadas en certificación, así como de empresas que solicitan el servicio de certificación ocupacional para sus trabajadores y las bases de datos de las personas atendidas por el servicio de certificación ocupacional.

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés.	406	231	56,9%	Parcialmente cumplida	Los usuarios en la mayoría de los casos solicitan más de una prueba de certificación en el subsector de idiomas razón por la cual contamos con 16 casos que se han certificado todo el programa de CSID2012.
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias.	150	281	187,3%	Sobre Cumplida	El servicio de certificación ocupacional se ejecuta en toda la regional, principalmente en los distritos considerados de atención prioritaria, siendo ésta la mayor cantidad de personas las de desventaja social, las que se contabilizan en el indicador.
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional.	100,0%	100,0%	100,0%	Cumplida	El contar con un equipo base de investigación (EBI regional), con conocimiento y experticia en el tema de investigación y de la realidad regional favorecen el alcance de la meta. Adicionalmente, contar con administradores de servicios en todos los territorios facilita la captura de información de las unidades productivas sujetas de estudio. Facilitaron el cumplimiento de la meta.
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales	100%	21,3%	21,3%	Incumplida	Falta de adquisición exitosa de los bienes programados para las compras del año 2019, sobre todo para equipo didáctico. El proceso de adquisición institucional sigue adoleciendo de procesos y procedimientos que desfavorecen la adquisición de bienes. Desde la aprobación de la compra hasta el recibido conforme del bien son tiempos muy amplios que limita la ejecución presupuestaria.
Porcentaje de ejecución presupuestaria de los planes de inversión en infraestructura física en las unidades regionales.	100%	0,0%	0,0%	Incumplida	El presupuesto asignado no puede objetarse de acuerdo al comunicado de la gerencia general. De acuerdo a la unidad de planeamiento y evaluación el proyecto de ampliación del centro de formación de Sarapiquí al no estar en el banco de proyectos de inversión pública (BPIP) de MIDEPLAN no se puede iniciar con el proceso de la contratación de la obra.

Fuente: Unidad de Planificación y Evaluación, Sistema Estadístico de Monitoreo de Servicios (SEMS) y bases estadísticas. Año 2019.

Costa Rica, INA. Unidad Regional Pacífico Central. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2019.
(Cifras absolutas y porcentuales).

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas.	120	128	106,7%	Cumplida	<p>Seguimiento de las solicitudes de las unidades productivas de PYME. Cada PYME envió más de una persona por SCFP, por lo cual se incrementaron las personas egresadas. Asignación de docentes de núcleos para la atención de las solicitudes de las PYME. Se asignaron en el PASER, programas dirigidos exclusivamente para el sistema banca de desarrollo y atención MIPYME (32 programas).</p> <p>Alta demanda programas por parte de las PYME, propician el avance en el cumplimiento de la meta. Vinculación de algunas PYME identificadas en programas dirigidos a otros proyectos. Identificación y registro de emprendedores en programa de procesador de frutas y hortalizas en el centro regional polivalente de Puntarenas.</p> <p>Asignación 15 docentes de núcleos para la atención de las solicitudes de las PYME en los diferentes programas (servicios activos y finalizados).</p>
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos.	282	327	116,0%	Cumplida	<p>Seguimiento de las solicitudes de las unidades productivas de PYME. Vinculación oportuna de los servicios brindados a las PYME.</p> <p>Cada PYME envió más de una persona por SCFP, por lo cual se incrementaron las personas. Asignación 10 docentes de núcleos para la atención de las solicitudes de las PYME (servicios activos y finalizados).</p> <p>Se asignaron en el PASER, módulos dirigidos exclusivamente para el sistema banca de desarrollo y atención MIPYME (57 referencias).</p> <p>La menor duración del servicio de módulos, hace que las PYME. Prefieran este servicio. Colaboración del núcleo industria alimentaria y SENASA para atender las pescaderías y centros de carnicerías de la zona en el centro de formación profesional de Puntarenas.</p>
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica.	282	151	53,5%	Parcialmente cumplida	<p>Vinculación oportuna de los servicios brindados a las PYME.</p> <p>Asignación de 26 docentes de núcleos para la atención de las solicitudes de las PYME con el servicio de asistencia técnica en los siguientes sectores: agropecuario (4) / comercio y servicio (2)/ industria alimentaria (3)/ industria gráfica (1)/ metal mecánica (2)/ tecnología de materiales (1)/ turismo (6)/ náutico pesquero (3)/ salud, cultura y art. (2)/ textil (2). Algunos docentes de núcleos fueron asignados para ejecutar 2 o 3 días por semana (46 de 69 asistencias técnicas).</p>

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias.	40	100	250,0%	Sobre Cumplida	<p>Seguimiento de las solicitudes de las unidades productivas de PYME.</p> <p>Vinculación oportuna de los servicios brindados a las PYME.</p> <p>Apertura de las empresas de canopy para capacitar a su personal con el fin de obtener las licencias respectivas para su funcionamiento.</p> <p>Cada PYME envió más de una persona por prueba, por lo cual se incrementaron las personas certificadas.</p> <p>Asignación de algunos docentes de núcleos para la atención de las solicitudes de las PYME del sector turismo.</p> <p>Asignación de tiempos en los cronogramas para la atención del servicio de certificación enfocado hacia las PYME.</p>
Cantidad de personas egresadas de programas.	2616	2156	82,4%	Parcialmente cumplida	<p>Incapacidad de docentes.</p> <p>Disminución de la cantidad de egresados debido a que se extendieron las fechas de finalización de 12 programas para el 2020.</p> <p>Se modificaron las fechas de finalización de programas del primer semestre al segundo semestre por incapacidades de 40 docentes de la unidad regional. Esto representa 365 días (2.920 horas)</p> <p>Jubilación de 03 docentes asignados por parte de núcleos, los cuales tenían asignados en total 8 programas.</p> <p>Traslado de 2 docentes asignados por los núcleos a otras unidades regionales u otras actividades del núcleo. Eje: Eliécer corrales asignado en 7 programas.</p> <p>Eliminación de programas de básico de embarco, actualización de básico de embarco, bisutero/a, encuadernador/a rustico/a y fino/a, bisutero/a, artesano/a en la reutilización de materiales naturales, industriales y domésticos. Que se ejecutarían durante el I semestre 2019.</p> <p>Atraso de docentes asignados en otras regionales o centros de la unidad regional</p> <p>Se modificaron las fechas de ejecución de 03 programas los cuales se pasan al 2020 debido a atrasos del docente asignado por el núcleo en otras regionales y del docente asignado en otro centro.</p>

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas.	12	1042	8683,3%	Sobre Cumplida	<p>Elaboración del PASER tomado en cuentas las áreas prioritarias asignadas en el oficio SGT-437-2018. Egresados de los programas de las áreas prioritarias asignadas en el oficio SGT-437-2018 (4 de inglés; 22 de básico de embarco, 10 de actualización de básico de embarco; 3 guías de turismo; 2 de gastronomía; 01 de inocuidad alimentaria; 01 de instalación de cableado estructurado; 08 de producción; 01 en salud ocupacional).</p> <p>Asignación de docentes en algunos sectores en los cuales la unidad regional no cuenta con docente y son de gran demanda.</p> <p>Alta demanda de programas de TICS/ inglés/ zafarrancho/ guía de turismo turismo, gastronomía, por citar algunos. Ejemplo. Programa pasó de iniciar el 29 julio por el 21 octubre de 2019.</p>
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés.	156	198	126,9%	Sobre Cumplida	<p>Corresponde a egresados de 11 programas que iniciaron en el 2018 y finalizaron en el 2019.</p> <p>Prioridad institucional de graduar mayor cantidad de personas en programas en idiomas.</p> <p>Intervención del equipo de bienestar estudiantil para mantener los grupos y motivarlo a permanecer en ellos.</p> <p>Las asignaciones de ayudas económicas permiten que los participantes tengan permanencia y finalización positiva de los SCFP.</p> <p>El proceso de conformación de grupos fue exitoso y oportuno.</p>
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.	557	1468	264%	Sobre Cumplida	<p>La unidad regional tiene centros ejecutores que se ubican en áreas de atención prioritaria para las personas de desventaja social. La inclusión de personas referidas del proyecto Plan Puente al Desarrollo en diferentes programas de formación, así como asignaciones de ayudas económicas, permiten que los participantes tengan permanencia y finalización positiva de los SCFP. La atención de las personas referidas como confidenciales por parte de la asesoría de desarrollo social</p> <p>La región Pacífico Central cuenta con 4 cantones y 2 distritos de atención prioritaria para la estrategia de plan puente. Se asignaron en el PASER, programas dirigidos exclusivamente para el proyecto plan puente al desarrollo.</p> <p>Se realizó un gran esfuerzo, a pesar de la falta de personal en trabajo social, para la atención oportuna de las necesidades en ayudas económicas, a través de una estrategia de atención regional que incluía atender de forma expedita las prioridades establecidas por los centros ejecutores.</p>

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Porcentaje deserción en los programas.	10,0%	3,7%	268%	Sobre Cumplida	<p>El cumplimiento del indicador se realizó gracias a que se incorpora en los compromisos de resultados de los docentes, un objetivo que busca disminuir la deserción. La atención integral que se brinda al estudiantado mediante el equipo de bienestar estudiantil.</p> <p>Seguimiento continuo a los estudiantes que no se presentan a los SCFP por más de un día con apoyo de docente y personal administrativo, donde se les motiva a continuar con capacitación, así como la facilidad de ayudas económicas.</p>
Cantidad de personas que aprobaron módulos.	5285	6126	116%	Cumplida	<p>Personas aprobadas de 2 módulos que iniciaron en el 2018 y finalizaron en el 2019. Corresponde a la finalización de 06 módulos en empresas con convenio centro colaborador en la región, lo cuales no fueron contemplados en el PASER preliminar 2019. Se ejecutaron 5 módulos en la modalidad a distancia que no estaban contemplados en el PASER preliminar 2019. Estos servicios poseen un cupo de 40 personas, lo cual incrementó el número de participantes por cada referencia.</p> <p>Se solicitó a los núcleos respectivos la ampliación del cupo en el caso de 2 módulos (para 33 y 35 personas). Se crearon 17 módulos más de los que estaban contemplados en el PASER preliminar en el sector de producción y salud ocupacional, metal mecánico, turismo, UDIPE y el subsector de inglés por un incremento en la demanda. Intervención del equipo de bienestar estudiantil para mantener los grupos y motivarlo a permanecer en ellos.</p> <p>Baja deserción y reprobación en los SCFP en el centro de formación profesional de Puntarenas. Buena coordinación con el encargado de plataforma virtual, lo cual permitió la programación de 43 módulos bajo la modalidad virtual que no son manipulación de alimentos.</p>
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés.	255	96	37,6%	Incumplida	<p>Retraso en trámite de contratación por demanda entes de derecho privado de SCFP para idioma inglés en la región Pacífico Central, con la cual se esperaba la contratación de módulos como parte de la estrategia para el cumplimiento del indicador.</p>
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos.	675	3018	447%	Sobre Cumplida	<p>La unidad regional tiene centros ejecutores que se ubican en áreas de atención prioritaria para las personas de desventaja social.</p> <p>Atención de las personas referidas como confidenciales por parte de la asesoría de desarrollo social. La región Pacífico Central cuenta con 4 cantones y 2 distritos de atención prioritaria para la estrategia de plan puente.</p> <p>Se asignaron en el PASER, módulos dirigidos exclusivamente para el proyecto plan puente al desarrollo y atención a personas en desventaja social.</p>

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
					Se realizó un gran esfuerzo, a pesar de la falta de personal en trabajo social, para la atención oportuna de las necesidades en ayudas económicas, a través de una estrategia de atención regional que incluía atender de forma expedita las prioridades establecidas por los centros ejecutores.
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas.	40	26	65,0%	Parcialmente cumplida	El proceso de servicio al usuario, asignó 4 docente para ejecutar asistencias técnicas requeridas durante todo el año, en la región Apoyo de los núcleos tecnológicos, al asignar 13 docentes para atender solicitudes pendientes, en los diversos subsectores.
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias.	305	443	145,2%	Sobre Cumplida	Para el 2019, la jefatura regional, tomó la decisión de distribuir la meta de certificación entre todos los centros ejecutores, por lo cual todos los centros establecieron períodos de certificación para algunos docentes. El apoyo de los núcleos tecnológicos al asignar 9 docentes para atender a personas en diferentes pruebas en las cuales no se tiene docente regional, tales como ama de llaves/ camarero/a de hotel/ anatomía y fisiología asociadas al acondicionamiento físico/ aplicación de tratamientos alternos estéticos/ - aplicación del masaje relajante/ atención y guiado con cables y cuerdas/ depilación/ desarrollo de las capacidades físicas del ser humano mediante el acondicionamientos físico/ drenaje linfático/ jefe de recepción/ recepcionista hotelero/ rescate y mantenimiento en actividades turísticas con cables y cuerdas/ soldadura con arco metálico protegido (smaw)/ albañil/ operador/a de máquina plana y overlock industrial/ instalador(a) de cableado estructurado. Asignación de tiempos en los cronogramas para la atención del servicio de certificación al sector empresarial y sociedad civil.
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés.	91	84	92,3%	Cumplida	Para el 2019, la jefatura regional, tomó la decisión de distribuir la meta de certificación entre todos los centros ejecutores, los cuales establecieron diferentes períodos de certificación en el año para 06 docentes de inglés.
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias.	142	177	124,6%	Cumplida	La unidad regional tiene centros ejecutores que se ubican en áreas de atención prioritaria para las personas de desventaja social. La región Pacífico Central cuenta con 4 cantones y 2 distritos de atención prioritaria para la estrategia de Plan Puente.

EVALUACION AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL POIA 2019

Indicadores POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
					Se asignaron docentes para la ejecución de pruebas de certificación en los distritos de intervención prioritaria (Barranca, Roble, Chacarita, Lepanto, Jaco, y Quepos).
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional.	100,0%	100,0%	100,0%	Cumplida	Trabajo del equipo EBI regional. Cumplimiento en tiempos de entrega de las acciones asignadas (supervisión de entrevistas telefónicas del EBI 2). Colaboración de algunas municipalidades y asociaciones en entrega de datos de los sectores productivos en estudio en la región (entrega II semestre).
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales.	50%	26,8%	53,7%	Parcialmente cumplida	Homologación de códigos en SICOP. En la subpartidas 150106 se anula la compra de equipo automotriz, debido a que para el 2020 la especialidad se traslada a la unidad regional Brunca. Además, en la actualización de códigos y precios se anularon otras compras (autoclave). Los recursos se utilizarán en otros códigos que nos recomiende el núcleo respectivo. En la cuenta 150103 se anuló compra de proyectores para ejecutar el artículo 209 y ampliar una compra de otra regional. En la subpartida 50102 del centro nacional especializado náutico pesquero no fue posible ejecutar lo presupuestado para la compra del motor fuera de borda por la no creación del código por parte del núcleo náutico pesquero.

Fuente: Unidad de Planificación y Evaluación, Sistema Estadístico de Monitoreo de Servicios (SEMS) y bases estadísticas. Año 2019.