



**Instituto  
Nacional de  
Aprendizaje**

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

**Evaluación  
Plan Operativo Institucional Anual  
Gestión Regional  
Año 2020**

**Elaborado por:**

**Marianne Diaz Hidalgo**

## Contenido

I.	Presentación.....	1
II.	Objetivos .....	2
III.	Opción metodológica .....	3
IV.	Resultados obtenidos por la Gestión .....	5
4.1	Cumplimiento de metas .....	5
4.1.1.	Unidad Coordinadora .....	7
4.1.2.	Unidad Servicio al Usuario .....	10
4.1.3.	Unidades Regionales.....	18
4.1.4.	Resumen de los resultados alcanzados por la Gestión.....	31
4.2	Ejecución presupuestaria de las unidades adscritas a la Gestión.....	31
5.	Conclusiones.....	35
6.	Recomendaciones .....	36

## **I. Presentación**

El presente documento expone los principales resultados de la evaluación anual 2020 correspondiente al Plan Operativo Institucional Anual (POIA), el mismo considera las acciones realizadas por la Gestión Regional, en el cumplimiento de su objetivo de dirigir en forma eficaz y eficiente, la ejecución de los servicios de capacitación y formación profesional, con el propósito de atender los requerimientos de la fuerza productiva laboral y la sociedad civil, particularmente a las poblaciones más vulnerables social y económicamente.

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

Para dar cumplimiento a lo establecido en dicha ley, la Unidad de Planificación y Evaluación (UPE) por medio del Proceso de Evaluación y Estadísticas (PEE) realiza un seguimiento a las acciones realizadas para el cumplimiento de los indicadores propuestos, que para este caso específico corresponde a las 11 unidades que conforman la Gestión Regional, es decir: Unidad Coordinadora, 9 Unidades Regionales y la Unidad de Servicio al Usuario.

La Gestión Regional cumple una función vital y estratégica a nivel institucional, ya que es la encargada de mercadear y ejecutar los servicios de capacitación y formación profesional en todo el territorio nacional. Integralmente conforma el subprograma de Prestación de Servicios de Capacitación y Formación Profesional, para realizar su función se apoya en nueve Unidades Regionales, cada una con sus respectivos Centros Nacionales Especializados y Centros de Formación Profesional, ubicados en diversos puntos del país, para atender las demandas de los usuarios. Además, cuenta con la Unidad de Servicio al Usuario y la Unidad Coordinadora de la Gestión.

Las labores desplegadas por esta Gestión se centran en la planificación, programación y ejecución de los diversos servicios de capacitación y formación profesional a nivel regional, acorde con las exigencias del mercado laboral y que permitan a los beneficiarios adquirir las competencias laborales necesarias para satisfacer las necesidades de los empleadores.

## **II. Objetivos**

### **Objetivo General.**

Medir la eficacia de las unidades adscritas a la Gestión Regional, en la ejecución del Plan Operativo Institucional Anual correspondiente al año 2020, 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.

### **Objetivos Específicos.**

- Identificar los resultados físicos obtenidos por cada unidad, y su relación con los objetivos y metas que se propusieron alcanzar.
- 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

El presente estudio está enfocado a exponer los resultados generales del proceso de análisis de datos recolectados durante el proceso de seguimiento y evaluación, el mismo indica tanto los factores de éxito como las limitaciones que han tenido para el cumplimiento de las metas de cada unidad, además, se presenta el comportamiento de la ejecución presupuestaria anual.

Para determinar los resultados alcanzados durante el año 2020, se realiza una comparación entre los indicadores y metas programadas y los resultados alcanzados, con la ejecución de las actividades propias de cada unidad.

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

#### ✓ **Población de Estudio.**

La población objeto de estudio está conformada por 11 unidades adscritas a la Gestión Regional, las cuales son 9 unidades regionales, la unidad de servicio al usuario y la unidad coordinadora, las cuales tienen asignados objetivos y metas en el Plan Operativo Institucional Anual 2020.

#### ✓ **Fuentes de información.**

El presente informe se realiza basado en diversas fuentes de información, las cuales son medulares para lograr un análisis efectivo del comportamiento de las metas durante todo el año, dentro de dichas fuentes se pueden mencionar:

- Documento “Plan Operativo Institucional Anual 2020”.
- Plan Estratégico institucional 2020-2025.
- Reportes del Sistema Estadístico de Monitoreo de Servicios (SEMS) en su módulo de seguimiento a planes.
- Evidencias digitales presentadas por cada unidad evaluada.
- Información recolectada durante las reuniones de seguimiento a cada unidad adscrita a la gestión.
- Información de la ejecución presupuestaria, al 31 de diciembre 2020, de cada una de las unidades, suministrada por la Unidad de Recursos Financieros.

#### ✓ **Instrumentos de recolección de la información.**

El Sistema Estadístico y de Monitoreo de Servicios (SEMS), en su aplicación de seguimiento y evaluación del POIA, es una herramienta que permite la recolección de

información por medio de una plataforma digital, la cual es utilizada como instrumento titular.

✓ **Trabajo de campo.**

El trabajo de campo debido al contexto pandemia COVID 19 se realiza por medio de reuniones virtuales utilizando la plataforma Microsoft Teams con cada unidad adscrita a la gestión, las cuales se llevarán a cabo del 23 de noviembre al 11 de diciembre del 2020.

Durante dicha reunión la persona evaluadora del Proceso de Evaluación y Estadísticas y las personas funcionarias de cada unidad, revisan la información ingresada en la aplicación POIA-SEMS, se consideran posibles correcciones y observaciones generales y se solicitan evidencias digitales que respalden la información ingresada al sistema.

✓ **Procesamiento de datos y elaboración del informe**

Para el procesamiento de datos y la elaboración del informe correspondiente, se toma como base la información digitada en la aplicación POIA-SEMS, la cual es revisada entre el personal evaluador, el staff de planificación de la unidad y la jefatura correspondiente.

Luego se procede a elaborar un documento resumen, donde se plasman los avances de la ejecución física, así como la ejecución presupuestaria.

Cabe destacar que la información registrada en la aplicación POIA – SEMS debe ser aprobada por la jefatura de cada unidad, para hacer constar que conoce y aprueba los datos incluidos.

✓ **Clasificación de resultados 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%.
- **Suspendidas:** se refiere a aquellas acciones que se debieron suspender por algún motivo.

\* 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. Resultados obtenidos por la Gestión

### 4.1 Cumplimiento de metas

#### Gestión Regional

Nº de unidades que la integran: 11

Porcentaje de ejecución presupuestaria: 72,7

#### Principales productos o servicios ofrecidos en el año:

Nº metas programadas: 188

Nº metas cumplidas: 50

Nº metas cumplidas parcialmente: 52

Nº metas no cumplidas: 39

Nº metas sobre cumplidas: 28

Nº metas Suspendidas: 19

- ❑ A pesar de la situación de la pandemia se lograron brindar a la población una gran cantidad de módulos mediante los cuales se logra atender 44376 personas con diversas temáticas, en búsqueda de una mejora en su formación profesional.
- ❑ Con los módulos en el área de inglés se logró atender a 1532 personas, las cuales son parte del objetivo de incrementar las competencias multilingüísticas en la población para una mejora en su empleabilidad.
- ❑ Las asistencias técnicas brindadas a diferentes organizaciones se lograron concretar por medio de la virtualización de los servicios. Con las cuales se brindó apoyo a 475 personas durante el año, dando un servicio de manera puntual.
- ❑ Uno de los servicios significativos de la institución y que logró un cumplimiento parcial, son los programas de formación, mediante los cuales se atendieron 14065 personas las cuales se egresaron de diversas áreas que les permiten adquirir y/o mejorar conocimientos para la mejora de su empleabilidad.
- ❑ La certificación en el idioma inglés se convirtió en un servicio muy cotizado, ya que mediante la modalidad virtual se facilita su implementación en tiempos de pandemia, por lo tanto, se atendieron 2553 personas que aprobaron la prueba.

**Cumplimiento de objetivos definidos para el año:**

Los objetivos operativos cumplidos son los relacionados a personas atendidas mediante la ejecución de módulos, la ejecución de asistencias técnicas a organizaciones y presupuesto destinado a proyectos de infraestructura en las unidades regionales.

Con la ejecución de los módulos se pretende aportar al fortalecimiento del sector empresarial, organizaciones laborales, comunales y entidades públicas, así mismo, en el caso específico de los módulos de inglés, se contribuye a la empleabilidad de las personas en los diferentes sectores productivos.

Por medio de las asistencias técnicas se ha logrado atender al sector empresarial, organizaciones laborales, comunales y entidades públicas y personas físicas, que permiten el fortalecimiento de los conocimientos de las personas participantes.

Además, se logra invertir en infraestructura física, mediante la ejecución presupuestaria de los planes de inversión a mediano plazo de las unidades regionales, para satisfacer las necesidades de formación, de acuerdo con las prioridades institucionales y requerimientos de los sectores productivos y la población en general. Esto se logró gracias a la construcción y remodelación sede regional Huetar Caribe INA-Limón, la ampliación de la planta física para docencia y apoyo administrativo Unidad Regional Brunca-Pérez Zeledón, la construcción del Centro de Formación Profesional de San Ramón, la construcción Centro Nacional Especializado para la Industria Gráfica y Plástico y la remodelación Electromecánica Plantas Didácticas Mario Echandi.

---



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

**4.1.1. Unidad Coordinadora.**

La unidad coordinadora cuenta con 4 indicadores, de los cuales uno está presente en el Plan Estratégico Institucional (PEI), así mismo el estado de cumplimiento de dichos indicadores es: 2 cumplidos, 1 parcialmente cumplido y 1 suspendido.

A continuación, se presenta el detalle por cada indicador:

Indicador	Porcentaje de etapas ejecutadas del Plan para la ampliación de cobertura de SCFP. (70)		
Meta anual	Cumplimiento Anual	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
40%	0%	$0 / 40 = 0$	0% Suspendido

Tal como se mencionó en el informe de seguimiento semestral, el plan de 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, acordes a las necesidades tanto regionales como nacionales.

Para el año 2020 se tenía planificado el desarrollo de dos etapas dicho proyecto, que son la adjudicación y puesta en ejecución de la contratación de servicios para la ampliación de la cobertura de SCFP.

Sin embargo, debido a la declaratoria de emergencia producto de la pandemia COVID 19 se realiza un ajuste en las fechas de entrega anuales, ya que debido a dicha declaratoria se da un impacto en la economía nacional, provocando el cierre de empresas y suspensiones de actividades productivas, afectando directamente la planificación de acciones del INA. Por lo tanto, la promoción de la contratación dará inicio en el año 2021 y no en el 2020 como se tenía programada.

Factor	Causas	Medidas correctivas
Interrupción indefinida de la ejecución del SCFP, en todos los centros de formación a nivel nacional.	Producto de la pandemia del COVID-19.	Definición e implementación del programa para coadyuvar con la recuperación económica y social del país, como producto del impacto de la pandemia de COVID 19, con diagnósticos y estrategias que permitan la continuidad de SCFP, y los servicios conexos que se ejecutan en los centros ejecutores; esto mediante el uso de diversas herramientas tecnológicas, así como el diseño para la adaptación de metodologías didácticas en el desarrollo de los SCFP.

Las medidas mencionadas como plan de contención 2020, se aplicaron y por ello fue posible ejecutar SCFP presenciales, con medios alternativos. Lo cual permitió atender a la población y empresas con requerimientos de capacitación.

Indicador	Porcentaje de la ejecución presupuestaria de la Unidad Coordinadora de la Gestión Regional y las unidades adscritas. (72)		
Meta anual	Cumplimiento Anual	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
90%	72,7%	$\frac{66\ 049\ 729\ 794,5}{90\ 851\ 341\ 712,00} = 72,7$ $72,7 / 90 = 80,8$	80,8% Parcialmente cumplida

El cumplimiento parcial de este indicador se debe principalmente a los siguientes aspectos:

- Para un correcto aprovechamiento de los recursos se realizaron 41 variaciones internas al presupuesto entre las unidades adscritas a la gestión regional.
- Se tramitaron 11 modificaciones internas al presupuesto, mediante las cuales se han trasladado fondos requeridos por las unidades adscritas a la Gestión Regional.
- Se presentan informes de seguimiento de las principales partidas sensibles, en las reuniones de jefaturas regionales con el propósito de darles a las mismas el seguimiento oportuno.

- Se presentó a la Gerencia General mediante el DGR-545-2020, el detalle por unidad adscrita del listado solicitudes de compra que eventualmente se pueden promover.

Indicador			
Porcentaje de SCFP programados y alineados a las prioridades institucionales y territoriales (76)			
Meta anual	Cumplimiento Anual	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
80%	86,9%	$6023 / 6930 = 86,9$	108,6%
		$86,9 / 80 = 108,6$	Cumplida

Este indicador promueve la alineación del PASER a las necesidades y prioridades establecidas en el PND, PEI y las definidas por autoridades superiores, para lo cual la unidad coordinadora definió un seguimiento, con el objetivo de realizar los ajustes correspondientes en función de la priorización definida para cada unidad regional, considerando las recomendaciones y observaciones para la aprobación de PASER 2020. Además, designó a una persona enlace en la unidad coordinadora para el seguimiento a ejecución PASER según áreas prioritarias.

Al 15 de noviembre 2020 se lograron alinear 6023 servicios a las prioridades institucionales, los cuales pertenecen a: 948 programas, 1911 módulos, 2778 servicios de certificación y 818 asistencias técnicas, los cuales colaboraron a cumplir la meta establecida.

Dentro de los factores que permitieron se pueden mencionar los siguientes:

- Definición de un seguimiento, con el objetivo realizar los ajustes correspondientes en función de la priorización definida para cada unidad regional, considerando las observaciones recomendaciones y observaciones para la aprobación de PASER 2020.
- Coordinación con Proceso de Evaluación y Estadísticas, para analizar los reportes de los SCFP ejecutados de los datos que se generan del SISER.
- Conformación de una persona enlace en cada unidad regional, para el seguimiento a ejecución PASER, según áreas prioritarias.

Indicador	Porcentaje de acciones implementadas de los ejes que corresponden a la Gestión Regional para coadyuvar con la recuperación económica y social del país. (77)		
Meta anual	Cumplimiento Anual	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
80,0%	78,6%	$44 / 56 = 78,6$	98,2%
		$78,6 / 80 = 98,2$	Cumplida

Al igual que se mencionó en el seguimiento semestral este indicador es planteado dentro del marco del programa para coadyuvar con la recuperación económica y social del país, como producto de la impacto de la pandemia de COVID 19, le corresponde a la Gestión Regional coordinar, proponer y ejecutar diferentes diagnósticos y estrategias que permitan la continuidad de SCFP, y los servicios conexos que se ejecutan en los centros ejecutores; esto mediante el uso de diversas herramientas tecnológicas, así como el diseño para la adaptación de metodologías didáctica en el desarrollo de los SCFP.

Para el primer semestre el programa estaba constituido por 83 actividades del plan, sin embargo, debido a naturaleza de este tipo de programaciones las actividades pueden variar durante los periodos de ejecución, por lo tanto, para el cierre anual se logran constituir 109 actividades en total, de las cuales 56 son responsabilidad de la Gestión Regional algunas de ellas son compartidas con otras dependencias.

De esas 56 actividades se lograron completar 44 para lograr un cumplir con el 78,6% de lo planificado, con la cual se logra un 98,2% de cumplimiento del indicador por lo cual dentro de los aspectos que colaboraron a la consecución del mismo son los siguientes:

- Emisión de directrices de los órganos superiores institucionales.
- Estrecha comunicación y coordinación, entre las unidades involucradas.
- Compromiso y disposición del personal de las unidades regionales, para la ejecución de actividades del plan.
- Conformación de equipos de trabajo, según los componentes del plan.
- Definición de herramientas e instrumentos para el seguimiento de las
- Actividades del plan.
- Apertura de diversas instancias institucionales para flexibilizar gestiones administrativas

#### 4.1.2. Unidad Servicio al Usuario.

La Unidad de Servicio al Usuario lidera, normaliza y controla el funcionamiento, tanto a nivel institucional como asociado al Sistema Nacional de Empleo (SNE), en los servicios de información y biblioteca, registro y bienestar estudiantil, nacional de empleo, entre otros dirigidos a las personas usuarias y las empresas de los servicios que ofrece el INA y la Red de Unidades de Empleo (RUE).

Para el año 2020 la USU cuenta 9 indicadores de los cuales 1 se sobre cumplió, 5 se cumplieron y 3 se cumplieron de manera parcial, dichos datos se detallarán a continuación:

Indicador	Porcentaje de acciones de la estrategia de orientación vocacional institucional para la atención integral de las personas candidatas y participantes ejecutadas (61)		
Meta anual	Cumplimiento Anual	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
40,0%	40,0%		100,0% Cumplida

La estrategia de orientación vocacional institucional es un proyecto constituido por 5 acciones planteadas para tres años (2019-2021), por lo tanto, para este año se tiene programado el cumplimiento de dos acciones que son la ejecución y evaluación de la estrategia.

Dichas acciones fueron cumplidas mediante la realización de las actividades mencionadas en el cuadro siguiente:

Acciones estratégicas	Actividades realizadas
1. Conformar la comisión que trabajará conjuntamente con la Coordinación del Servicio de Orientación del PRBE en la realización de las acciones estratégicas, el plan de trabajo del 2020 y distribución de responsabilidades para la ejecución de la estrategia	Coordinación con jefaturas para solicitud de permisos de los miembros de la comisión.
	Calendarización del cronograma de reuniones.
	Esquemmatización del plan de trabajo 2020.
2. Requerimientos y desarrollo de las recomendaciones para las Apps.	Coordinación con Gestión Regional y USEVI.
	Definición de contenidos y diseño de recursos tecnológicos.
	Revisión e Implementación de los recursos, en la medida de las posibilidades y apoyo institucional.
	Sesiones virtuales de Orientación vocacional, elaboración de programa y ejecución por demanda
3. Brindar seguimiento y asesoría en el área de Orientación Vocacional para la implementación de los procesos de selección de los nuevos programas de formación profesional del INA acorde con el Modelo Curricular.	Coordinación con Encargados de Planeamiento y Evaluación de los Núcleos Tecnológicos
	Realización de informes finales de definición de procesos de selección.
	Sistematizar la creación de nuevos perfiles de ingresos de los programas de formación profesional del INA acorde con el Modelo Curricular

Continúa...

Continuación Pág. 11...

Acciones estratégicas	Actividades realizadas
	Realización de informes finales de definición de procesos de selección.
4. Evaluación, y validación de la estrategia de Orientación Vocacional con nuevos programas educativos, según estándares de cualificación y actualización partiendo de los resultados de la validación y ejecución de la estrategia.	Diseño y validación de instrumento de evaluación.
	Aplicación del instrumento de validación en reunión técnica del servicio de orientación
	Sistematización y elaboración de informes.
	Modificación a la estrategia en caso de ser necesario, dependiendo de las evaluaciones, este punto del trabajo depende del comportamiento del COVID 19 a nivel institucional.
	Coordinación con Encargados de Planeamiento y Evaluación de los Núcleos Tecnológicos Realización de informes finales de definición de procesos de selección.
5. Actualización de las instrucciones, lineamientos y formularios en normativa técnica relacionada con la orientación vocacional.	Revisión de la instrucción I GR 06 y formularios
	Revisión de modificaciones con el equipo de orientación institucional.

Como factores de éxito, se mencionan los siguientes:

- El interés de la administración en el tema de la orientación vocacional-laboral
- Un equipo de trabajo profesionales en orientación altamente capacitado y motivado
- Apoyo de la jefatura superior de la USU
- La estrategia es la respuesta a una necesidad institucional y de las personas usuarias.

Es importante mencionar que la presidencia ejecutiva mediante el oficio PE-ECIMC-99-2020, instruye al proceso de registro y bienestar y estudiantil que, es importante trascender a la elaboración de un producto enfocado en los diferentes momentos del proceso de Orientación: ingreso, acompañamiento y fortalecimiento para la empleabilidad, vinculación con el Sistema Nacional de Empleo (SNE) y, de esta manera, hacer visible el trabajo integrado con la EFTP que facilite la articulación vertical y horizontal.

Adicionalmente, como parte del esfuerzo que hace el ECIMC para definir una metodología macro de orientación para la EFTP el marco del Modelo Curricular (2018), se trabajará con EUROsociAL+ para, con base a la experiencia institucional con la Estrategia de Orientación implementada y la caja de herramientas (PNUD), así como con el enfoque deseado en inclusión social y el apoyo de informantes claves a través de Skills Costa Rica, se defina dicha metodología macro. Este producto será coordinado a nivel institucional por la SGT, con la debida coordinación de esta con el ECIMC, la inclusión de las unidades técnicas correspondientes y se programa para octubre del 2021.

Es por ello que, dicho indicador debe ser analizado bajo estos nuevos lineamientos para su continuidad en el año 2021.

Indicador	Porcentaje de Servicios de apoyo y actividades operativas del Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil ejecutadas durante el año.(62)		
Meta anual	Cumplimiento Anual	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
90,0%	100%	$146237 / 146142 = 100,1$ $100,1 / 90,0 = 111,1$	111,1% Cumplida

El Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil realiza diversas actividades operativas para poder atender de manera eficiente a la población estudiantil, durante el año, dentro de las cuales se pueden mencionar; Realización de asesorías al personal usuario del SIAE (Jefaturas Regionales, encargadas de centro, Trabajo Social), Tramitar la nómina institucional de Ayudas Económicas mensualmente, Capacitaciones uso Sistema de Información de Ayudas Económicas, Asesorías al personal de Psicología por diferentes medios, Asesoría en materia de Promoción Estudiantil y deportes, por diferentes medios, Atención de los trámites de registro y títulos presentados por las empresas acreditadas, entre otros.

Para el año 2020 se tenía planificado realizar 146142 actividades, sin embargo, debido a la demanda presentada se realizaron 146237, lo cual permitió cumplir con el indicador de manera satisfactoria, además existen diversos aspectos que influyen los cuales se mencionan a continuación:

- Compromiso y entrega del equipo de colaboradores del PRBE
- Seguimiento y apoyo de las jefaturas
- Priorización de las necesidades a atender, las cuales en su mayoría son por demanda.
- Una planificación adecuada de los servicios
- La virtualización de las actividades permitió la continuidad de los servicios de forma eficiente y oportuna.

Indicador	Porcentaje de Servicios de apoyo del Proceso de Información y Biblioteca, ejecutadas durante el año. (63)		
Meta anual	Cumplimiento Anual	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
90,0	100,0	$88179 / 88179 = 100$ $100 / 90 = 111,1$	111,1% Cumplida

El Proceso de Información y Biblioteca tiene dentro de sus objetivos dar los siguientes servicios: Normalizar del servicio de información en el ámbito Institucional, el Servicio de atención telefónica y presencial para información de cursos e información general del INA, la Administración del Módulo de Información de Servicios de Capacitación y Formación Profesional (MISCF), entre otras. Para el año 2020 se lograron ejecutar un total de 88179 servicios, lo cual significa un 111,1% de cumplimiento.

El cumplimiento satisfactorio de dicho indicador se debe a los aspectos que se mencionan posteriormente:

- El aumento de solicitud de roles en el Módulo de Información de Servicios de Capacitación y Formación Profesional (MISCF) realizados en el service desk especialista es debido a nuevo personal en los puestos de administradores de servicios.
- El aumento de los mensajes del facebook y de correo electrónico se debe que las sedes del INA estuvieron cerradas para la atención presencial, por lo cual los usuarios utilizaron los medios electrónicos para hacer la consulta de los cursos.
- El aumento de mensajes de solicitud de actualización de la información en el MISCF se debe que la inscripción de los cursos se está haciendo solo por inscripción en línea y estos se llenan muy rápido, por lo cual la información del MISCF debe de actualizarse constantemente.
- Se mantiene el desarrollo de actividades medulares como complementarias en esta fase de actividad semipresencial. El mantenimiento constante del repositorio institucional de contenidos educativos (rice), en el registro de productos académicos de los núcleos de formación, el control de calidad de los mismos y las mejoras al repositorio en los resultados de búsqueda, son actividades sobre gestión de la información, para ofrecer un mejor producto a los usuarios de la biblioteca.
- Para favorecer el mejor uso del sistema se mantuvo la creación y actualización de cuentas de usuario a los docentes y la activación de cuentas en plataformas digitales que aportan información para los diferentes núcleos de formación.
- Los logros favorables se plasman en el aporte a la comisión de mercadeo de la formación y la capacitación profesional y a la comisión de archivo.
- Sobre las actividades complementarias se trabajó en las observaciones de la asesoría legal al reglamento de la biblioteca, se resolvieron las consultas en línea y se ejecutaron las tareas administrativas necesarias.



- 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.
- La virtualización de las actividades permitió la continuidad de los servicios de forma eficiente y oportuna.

Indicador	Cantidad de personas inscritas en al menos un servicio de capacitación. (64)		
Meta anual	Cumplimiento Anual	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
18000	51953	$51953 / 18000 = 288,6$	288,6% Sobre Cumplida

El uso de la plataforma se incrementó a partir de marzo 2020, esto a raíz de la situación de Costa Rica con relación al COVID-19, a partir de este momento se suspendió a nivel educativo la presencialidad tanto de lecciones como de atención de personas, por lo que se da un incremento en el registro e inscripciones en el Sistema de Inscripción en línea (SIL), lo cual provocó que el indicador se sobre cumpliera.

Además, a partir del 15 de junio el sistema acepta la matrícula en línea sin firma física, este proceso se realiza con un factor de doble autenticación mediante un código que llega al correo del usuario, además el SEMS, realiza de forma automática las matrículas que procedan del SIL, por lo cual este proceso va a incrementar su uso.

También, a partir del 01 de setiembre se implementa el código para lo que son grupos cerrados, por lo que los cursos dirigidos a empresas o asociaciones se pueden tramitar desde el SIL, además lo que son asesorías técnicas, igualmente estas mejoras incrementan la cantidad de inscripciones desde el sistema.

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. (65)		
Meta anual	Cumplimiento Anual	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
2500	3070	$3070 / 20500 = 122,8$	122,8% Sobre Cumplida

La meta alcanzada es favorable por cuanto el desarrollo del repositorio institucional de contenidos educativos (RICE); que agrupa productos de los 12 núcleos de formación, es una herramienta para uso de las personas docentes en el desarrollo y actualización de programas de formación. La capacitación en su uso es un logro significativo de este periodo.

La apertura y actualización de cuentas en JANIUUM para las personas docentes, así como las capacitaciones en línea para uso del sistema y de las plataformas digitales, propician el uso de la información digital con que cuenta la biblioteca.

Asimismo, la capacitación al personal docente en: derechos de autor y normas APA para la descripción de los recursos de información, son un apoyo para el desarrollo de nuevos productos didácticos y curriculares por parte de los núcleos de formación.

El impacto que han tenido los recursos digitales en el interés de la persona usuaria, promocionados a través del catálogo público en línea. Además, el interés de las personas usuarias por el servicio de biblioteca favoreciendo la ejecución del proceso de alfabetización informacional.

El 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 fue clave para el logro de este indicador.

Indicador	Porcentaje de llamadas atendidas en el Centro de llamadas del Proceso de Información y Biblioteca. (66)		
Meta anual	Cumplimiento Anual	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
80,0%	68,4%	$61604 / 90000 = 68,4$ $68,4 / 80,0 = 85,5$	85,5% Parcialmente Cumplida

Debido a la pandemia las personas operadoras están trabajando en la modalidad en teletrabajo, la cual permite trabajar más tiempo atendiendo llamadas ya que no deben atender el kiosco de información y la central telefónica.

También, por la situación actual de país, las programaciones de cursos han bajado por lo cual no ha habido campañas de cursos que aumente las llamadas entrantes.

Desde el 15 de junio se cuenta con una persona operadora más atendiendo llamadas, no obstante, no ha sido suficiente ya que aún se está a la espera de la contratación de una plaza más para poder satisfacer de mejor manera las demanda presentadas.

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. (67)		
Meta anual	Cumplimiento Anual	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
30,0%	18,2%	$277 / 1514 = 18,2$ $18,2 / 30,0 = 60,7$	60,7% Parcialmente Cumplida

De las 1514 personas egresadas del INA en áreas técnicas prioritarias en programas de técnico y técnico especializado, se logró darle seguimiento y constatar que 277 personas se lograron incorporar al mercado laboral en su área de formación.

Cabe destacar que para el logro de este indicador se cuenta con la limitación de la localización de las personas egresadas, por lo tanto, se espera para próximos años ver la posibilidad de cambiar de llamadas para la tarde noche.

Indicador	Porcentaje de empresas atendidas en el Proceso de Intermediación de Empleo que publican puestos en la plataforma única. (68)		
Meta anual	Cumplimiento Anual	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
100,0%	72,9%	$648 / 888 = 72,9$	72,9% Parcialmente Cumplida

El cumplimiento satisfactorio de este indicador se vio limitado por un bajo registro de empresas en la plataforma, la cual se debió principalmente por la pandemia COVID 19 donde el sector empresarial se ha enfocado a diversas acciones dentro de las cuales no se encuentra la contratación de nuevo personal.

Se implementaron medidas como el envío de información por medios alternativos (digital, telefónico), sin embargo, no han dado los resultados esperados.

Indicador	Porcentaje de personas egresadas del INA y registradas en la plataforma informática única que están en proceso de intermediación de empleo. (75)		
Meta anual	Cumplimiento Anual	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
30,0%	35,4%	$1332 / 3768 = 35,4$ $35,5 / 30,0 = 117,7$	117,7% Cumplida

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

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

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

Para el año 2020 se logra un cumplimiento alto de la meta establecida con un 117,8%, ya que 3768 personas que se registraron en la plataforma, se les logró brindar servicios de intermediación de empleo a 1332 personas, lo cual es de gran importancia para la institución, ya que se está brindando un servicio que permite a la sociedad costarricense a buscar empleo.

#### **4.1.3. Unidades Regionales.**

A nivel institucional el INA cuenta con las unidades regionales que son las instancias encargadas de la ejecución de los servicios de capacitación y formación profesional a nivel nacional, dentro de la Gestión Regional son las que cuentan con la mayor cantidad de metas, para un total de 175 de las cuales 27 fueron sobre cumplidas, 43 cumplidas, 48 parcialmente cumplidas, 39 incumplidas y 18 suspendidas.

A continuación, se presentan los resultados alcanzados según las 8 metas presupuestarias que conforman los indicadores de las unidades regionales, dentro de las cuales se pueden mencionar: SCFP para el SBD, programas, módulos, asistencias técnicas, certificación, equipamiento, infraestructura e investigación de identificación de necesidades de CFP.

La meta presupuestaria 1321 contempla como objetivo operativo, 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 Pymes.

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

No obstante, a pesar de lo importante que es este objetivo para la institución, el cumplimiento del mismo no fue el esperado, la misma está conformada por 4 indicadores, de los cuales 2 se cumplieron parcialmente y 2 se incumplieron, lo cual se debió principalmente a efectos negativos generados por la pandemia COVID 19, los cuales se expondrán más adelante.

Indicador	Meta anual	Cumplimiento Anual	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas. (41)	1005	565	$565 / 1005 = 56,2$	56,2% Parcialmente cumplida
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos. (42)	3970	2420	$2420 / 3970 = 61,0$	61,0% Parcialmente cumplida
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica. (43)	2576	1897	$1897 / 2576 = 73,6$	73,6% Parcialmente cumplida
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias. (44)	700	466	$466 / 700 = 66,6$	66,6% Parcialmente Cumplida

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En cuanto a la atención de personas mediante Programas, las mismas se encuentran agrupadas en la meta 1322 y está conformada por 5 indicadores, de los cuales solamente 1 se cumplieron, 3 se cumplieron parcialmente y 1 no se cumplió.

Indicador	Meta anual	Cumplimiento Anual	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
Cantidad de personas egresadas de programas. (45)	16553	14065	$14065 / 16553 = 85,0$	85,0% Parcialmente Cumplido
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas. (46)	6817	5639	$5639 / 6817 = 82,7$	82,7% Parcialmente Cumplido
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés. (47)	2042	1770	$1770 / 2042 = 86,7$	86,7% Parcialmente cumplido
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.(48)	9436	4618	$4618 / 9436 = 48,9$	48,9% Incumplido
Porcentaje deserción en los programas (49)	8,0%	7,0%	$7,0 / 8,0 = 114,3$	114,3 Cumplido

Se define como persona egresada a quien haya completado y aprobado un programa de capacitación o formación profesional, en el caso específico de este indicador se toma en cuenta la población que se egresó en el área de inglés, a quienes se encontraban en desventaja social y aquellas formadas en la atención de iniciativas de inversión local y extranjera<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Para efectos de medición de este indicador, se considera los sectores clave de la economía, según disposiciones de la Unidad Coordinadora de la Gestión Regional.



Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados durante el año, dentro de los cuales se pueden mencionar la búsqueda y aplicación de modalidades alternas para la ejecución de servicios, no fue posible llegar a un cumplimiento alto, ya que existieron diversas limitantes significativas como efecto de la pandemia COVID 19.

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

Con respecto a la población en desventaja social, además de las limitantes mencionadas anteriormente se puede resaltar que dicha población en su gran mayoría no cuenta con acceso a internet, carece de dispositivos tecnológicos como computadora y tiene poco o nulos conocimientos para el uso de la misma, lo que dificulta la continuidad de los servicios por medios virtuales.

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

Factor	Causas	Medidas correctivas
Suspensión de clases presenciales	COVID 19	Reapertura de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP) en modalidad presencial de manera gradual y paulatina, en cumplimiento con las directrices emitidas por el Gobierno de la República.

Para el caso específico del indicador de deserción se logra un cumplimiento general de 114,3% y como parte de las razones que generaron este porcentaje positivo se pueden mencionar que desde los equipos de bienestar de las diferentes unidades regionales se han desarrollado actividades de seguimiento para la población que se encuentra matriculada en los servicios, por ejemplo, la unidad regional Huetar Norte implementó un plan llamado “Yo sigo en el INA” el cual consiste en procesos de sensibilización con el personal docente y administrativo acerca del tema de la importancia de la retención de los estudiantes en los SCFP, donde además se realizaron presentaciones, videos motivaciones, correos, atenciones grupales e individuales., entre otros

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

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

Para la meta 1324 son contemplados los indicadores correspondientes a la cantidad de Personas a atender mediante la ejecución de Módulos, de los cuales 1 se cumplió parcialmente, 1 cumplido y el ultimo sobre cumplido.

Indicador	Meta anual	Cumplimiento Anual	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
Cantidad de personas que aprobaron módulos. (50)	43794	44376	$44376 / 43794 = 101,3$	101,3% Cumplido
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés. (51)	1124	1532	$1532 / 1124 = 136,3$	136,3% Sobre Cumplido
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos. (52)	7622	4038	$4038 / 7622 = 53,0$	53,0% Parcialmente Cumplida

En el caso de los módulos a nivel general se logró cumplir ya que debido a la emergencia nacional sanitaria presentada por el COVID 19, se procedió a la creación de módulos que se pudieran ejecutar bajo la modalidad virtual y con medios alternativos para atender a la población.

La suspensión y/o eliminación de programas de capacitación y formación profesional, favoreció la disponibilidad del personal docente de la regional para la programación de módulos certificables en modalidad virtual. Estos SCFP permiten que el personal docente ejecute hasta tres referencias simultáneas. Asimismo, el cupo de los módulos virtuales es mayor al presencial, lo que amplía la cantidad de personas que aprueban módulos. Además, la corta duración en horas de los módulos certificables, hace casi nula su eliminación, y cuando han sido eliminados, se ha logrado sustituir por otros.

En el caso específico de los módulos en el idioma inglés se ha logrado alcanzar este indicador en algunos casos gracias a acciones como el contrato de ente privado en las regionales como Chorotega y la Huetar Norte. Así mismo, por la posibilidad de brindar la oferta de cursos bajo la modalidad virtual y con medios alternativos ha incidido de manera positiva en la población, especialmente si es joven. Esto les permite asumir compromisos con el INA, sin descuidar otros, tanto académicos como laborales. La población, especialmente la que labora, aspira a cursos de calidad, pero también de corta duración, y también hay quienes desean ir avanzando poco a poco en su aprendizaje en un idioma, por ello la oferta de estos cursos ha generado buen impacto en la atención de la demanda de estos servicios.

En cuanto a la atención de la población en desventaja social se dio un cumplimiento parcial con un 53,0%, se mencionan dentro de las razones que incidieron en este bajo cumplimiento, principalmente la suspensión y eliminación de servicios presenciales debido a la declaratoria de emergencia resultado de la pandemia COVID 19.

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

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

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

Factor	Causas	Medidas correctivas
Suspensión de servicios presenciales	COVID 19	Reapertura de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP) en modalidad presencial de manera gradual y paulatina, en cumplimiento con las directrices emitidas por el Gobierno de la República.

La cantidad de asistencias técnicas a ejecutar están plasmadas en la cuenta 1325, el cual fue cumplido de manera satisfactoria para el año 2020.

Indicador	Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas. (56)		
Meta anual	Cumplimiento Anual	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
473	475	$473 / 475 = 100,4$	100,4% Cumplido

Dentro de los aspectos que se pueden mencionar como colaboradores en el cumplimiento de este indicador se mencionan la implementación del transitorio para la ejecución de asistencias técnicas (DGR-283-2020, DGR-348-2020, GFST-121-2020); ha facilitado la ejecución de este servicio, especialmente en aspectos como: usar herramientas tecnológicas para la atención de las unidades productivas, facilidad para el registro de la información en el SEMS cuando la solicitud de capacitación la emite una cámara, asociación o una agrupación que representa a un conjunto de unidades productivas, la facilidad para atender en forma conjunta diversas organizaciones cuando el tema es el mismo.

Además, con la recepción de los formularios FRGR 01 y FRGR 188 de parte de las personas funcionarias de los núcleos tecnológicos y de las unidades regionales; y de las bases de datos de la UPE se captura la información para ser incluida en el SEMS para analizar si esta aplica para algún servicio tecnológico que ejecuta el INA, así mismo, es importante mencionar la apertura de las unidades productivas en recibir la asistencia técnica bajo la modalidad de medios tecnológicos.

Para la meta 1326 se consideran los indicadores correspondientes a la cantidad de personas a atender mediante pruebas de certificación por competencias, la cual consta de 3 indicadores, de los cuales 2 fueron cumplidos parcialmente y 1 incumplido.

Indicador	Meta anual	Cumplimiento Anual	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias. (53)	3999	3579	$3579 / 3999 = 89,5$	89,5% Parcialmente Cumplido
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés. (54)	2874	2553	$2553 / 2874 = 88,8$	88,8% Parcialmente Cumplida
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias. (55)	447	199	$199 / 447 = 44,5$	44,5% Incumplida

Las pruebas de certificación son servicios dirigidos a reconocer oficialmente las competencias que posee una persona en una ocupación, indistintamente de la forma como las haya adquirido, por lo cual es un servicio bastante requerido por la población en general.

La implementación de la modalidad virtual en este y otros servicios conlleva un proceso que incorporaba la preparación del personal docente en el uso de herramientas tecnológicas (nota GFST-46-2020) y el cumplimiento de las condiciones establecidas por la unidad de certificación, el cual fue realizado durante el I semestre 2020. Sin embargo, se dieron algunas dificultades técnicas para la implementación de los cambios en todas las pruebas de certificación para que estas se puedan realizar de manera no presencial, prácticamente las pruebas que se habilitaron fueron las de inglés y algunas del sector turismo.

Los indicadores que lograron un cumplimiento parcial fue gracias a que se contó en primera instancia con pruebas para ejecutarse de manera virtual, a que había personal docente disponible para atender las solicitudes en el área de idiomas, además, que existe una alta demanda de este servicio y que se dispuso de pruebas virtuales.

También para el segundo semestre se asignan más tiempos en los cronogramas del personal docente para el servicio de certificación ocupacional mediante la ejecución por medio de herramientas tecnológicas aplicadas para el desarrollo de los servicios. Así mismo, el servicio evidencia una demanda permanente por las características de la región y las necesidades de los sectores productivos.

En el caso de la población en desventaja social se inició un proceso para adaptar la aplicación de pruebas de certificación de forma no presencial, no obstante, aunado a lo anterior, destacar que esta población es difícil que cuente con las condiciones para recibir el servicio mediante el uso de herramientas tecnológicas.

Las acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de Capacitación y Formación Profesional se encuentran contempladas en la meta presupuestaria 1125.

Indicador	Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación (60)		
Meta anual	Cumplimiento Anual	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
100,0%	0,0%	$0 / 100 = 0$	0% Suspendido

Los efectos de la pandemia afectaron lo planificado para el 2020 en los estudios de Identificación de Necesidades de Capacitación y Formación, por lo anterior a partir del mes de agosto la UPE comunica a las diferentes partes interesadas que resulta infructuoso elaborar nuevos cronogramas para la etapa 1 en los EBI 3 (Turismo, Textil y Metalmecánica) y EBI 4 (Industria Alimentaria, Agropecuario, Náutico Pesquero), y para la etapa 2 en EBI 4; ya que el escenario país es incierto en materia de salud y de allí en las condiciones de trabajo nuestras y de la población de estudio. Será hasta inicios del 2021 que se valorará la formalización de las actividades pendientes en un cronograma oficial, sobre el cual se rendirá cuentas.

En lo que respecta al EBI 2 (Mecánica de Vehículos, Tecnología de Materiales y Eléctrico) se espera la pronta contratación de personal en estadística en la Unidad de Planificación y Evaluación, para la inferencia de los datos, la generación de frecuencias y cruces de variables, así como su análisis y tareas subsiguientes. Una vez se cuente con esta profesional se confeccionará un nuevo cronograma para las etapas 1 y 2.

Es por ello que todas las acciones concernientes en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional fueron suspendidas.

La meta 1393 se refiere al objetivo operativo de Presupuesto destinado a equipamiento para Unidades Regionales, que para el año 2020 tenía una meta del 80,0%, no obstante, debido a varios aspectos dicho indicador logro un cumplimiento parcial.

Indicador	Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales (58)		
Meta anual	Cumplimiento Anual	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
80,0%	48,0	$\frac{5\,550\,348\,637}{11\,563\,815\,618} = 48,0$ $48,0 / 80,0 = 60,0$	60,0% Parcialmente Cumplida

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

En vista de lo anterior, la Administración Superior en coordinación con la Unidad de Planificación y Evaluación y las diferentes unidades administrativas de la Institución, de forma mesurada y sobre todo analizando la capacidad de adaptación de la Institución, implementó medidas para la contención del gasto en la Institución. Estas medidas se ven reflejadas en la contención de los recursos para la adquisición de bienes y servicios que, por las circunstancias actuales de trabajo, no requerían ser utilizadas o su consumo es menor; restricción en las compras de materiales según demanda; revisiones exhaustivas en los inventarios de los almacenes regionales verificando existencias o sustitutos; revisión de los estados de las compras en SICOP para analizar su continuidad.

Es por ello que dichas indicaciones se dan por medio de la GG-CI-12-2020 donde se exponen las medidas implementadas para la contención del gasto, dentro de las cuales se encuentra un listado de subpartidas sensibles, sobre las que no se podrá iniciar trámites de compra, por ende, las mismas quedan en estado “congelado”. Además, al girar la directriz GG-CI-5-2020 que ordena la suspensión de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional presenciales, en todas la Unidades Regionales y Centros de Formación Profesional incluyendo los derivados de las acciones móviles, hace que el requerimiento de equipamiento sea menor.

Por lo tanto, el cumplimiento de estas indicaciones genera que gran parte del presupuesto en esta meta presupuestaria no pudiera ser utilizado durante el año.

En cuanto al presupuesto destinado a Proyectos de Infraestructura en Unidades Regionales, el mismo está contemplado en la cuenta presupuestaria 1393, el cual logró un cumplimiento satisfactorio.



Indicador	Porcentaje de ejecución presupuestaria de los planes de inversión en infraestructura física en las unidades regionales. (59)		
Meta anual	Cumplimiento Anual	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
79,0%	98,0%	$\frac{14\ 572\ 197\ 748}{14\ 867\ 688\ 818} = 98,0$ $98,0 / 79,0 = 124,1$	124,1% Cumplido

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

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

El llevar a buen término la ejecución de los proyectos de infraestructura se puede ver a través del porcentaje de ejecución en la subpartida de edificios, la cual alcanzó un 98,0% de ejecución durante el periodo 2020.

La evaluación de los SCFP mencionada en la meta 1172, se refiere a la medición del grado de satisfacción de las empresas u organizaciones que recibieron algún SCFP por parte del INA. Sin embargo, debido a la pandemia COVID 19 dicho estudio no fue posible realizarlo ya que la localización de empresas se vio dificultada por la recesión económica la cual obligó a muchas empresas a cerrar sus operaciones o bien a enfocarse en las actividades propias de sus negocios para mantenerse en el mercado.

Indicador	Grado de satisfacción de las empresas u organizaciones que recibieron algún SCFP por parte del INA. (57)		
Meta anual	Cumplimiento Anual	Fórmula de cálculo	% de cumplimiento y clasificación
93,0%	0	$0 / 93,0 = 0$	Suspendido



#### 4.1.4. Resumen de los resultados alcanzados por la Gestión.

Cuadro resumen de los resultados totales para la Gestión, según unidad por nivel de cumplimiento de las metas.

Unidad	Total	Sobre cumplida	Cumplidas	Parcialmente Cumplidas	Incumplido	Suspendido
Coordinadora	4	-	2	1	-	1
Servicio al Usuario	9	1	5	3	-	-
Regionales	175	27	43	48	39	18

Tal y como se ha analizado en los párrafos anteriores el tema pandemia COVID 19 se convirtió durante el año 2020 en uno de los principales desafíos a enfrentar por parte de la institución, ya que es una situación que se presentó de manera abrupta, la cual se debió asumir de manera inmediata sin tener claridad total de la durabilidad de la misma ni de los planes remediales a implementar en el corto plazo.

Así mismo, se debió enfrentar problemáticas en el tema de acceso a internet de calidad por parte de las personas participantes, además, de limitada o nula disposición de herramientas tecnológicas y falta de conocimientos del uso de las mismas.

No obstante, a pesar de ello se lograron ir implementando medios alternativos para la ejecución paulatina los diferentes servicios, lo cual permitió el cumplimiento parcial de la mayoría de las metas.

#### 4.2 . Ejecución presupuestaria de las unidades adscritas a la Gestión.

La ejecución presupuestaria de la Gestión Regional para el año 2020 alcanzó un 72,7%, no obstante, el cumplimiento de indicadores fue del 30,3% mientras que un 45,5% fueron parcialmente cumplidos, lo que significa que existe cierta congruencia entre el dinero invertido y los resultados alcanzados en el periodo.

En el siguiente cuadro se presenta el detalle de la ejecución presupuestaria según meta presupuestaria y unidad adscrita a la Gestión Regional:

**Cuadro 1**

Costa Rica. INA: Gestión Regional. Distribución del presupuesto asignado, girado y porcentaje de ejecución, según Unidad y meta presupuestaria. Año 2020.

Unidad	Meta Presupuestaria	Total del Presupuesto	Girado Acumulado	% ejecución
<b>TOTAL:</b>		<b>₡ 90 851 341 712,0</b>	<b>₡ 66 049 729 794,5</b>	<b>72,7</b>
	<b>Sub- total</b>	<b>₡ 88 682 398 102,0</b>	<b>₡ 65 015 264 031,5</b>	<b>73,3</b>
	1321	₡ 10 080 462 021,0	₡ 8 983 701 291,4	89,1
	1322	₡ 40 803 197 179,1	₡ 27 904 219 988,2	68,4
	1324	₡ 8 612 376 502,2	₡ 6 088 600 617,4	70,7
Unidades Regionales	1325	₡ 1 651 998 398,5	₡ 1 208 119 136,4	73,1
	1326	₡ 954 715 594,3	₡ 669 302 027,4	70,1
	1392	₡ 11 563 815 618,0	₡ 5 550 348 636,9	48,0
	1393	₡ 14 867 688 818,0	₡ 14 572 197 747,9	98,0
	1125	₡ 148 143 971,0	₡ 38 774 585,9	26,2
	<b>Sub- Total</b>	<b>₡ 2 013 384 282,0</b>	<b>₡ 890 639 064,5</b>	<b>44,2</b>
Unidad Servicio al Usuario	1327	₡ 667 503 504,0	₡ 603 475 646,9	90,4
	1328	₡ 1 345 880 778,0	₡ 287 163 417,6	21,3
	<b>Sub- Total</b>	<b>₡ 155 559 328,0</b>	<b>₡ 143 826 698,6</b>	<b>92,5</b>
Unidad Coordinadora	1329	₡ 155 559 328,0	₡ 143 826 698,6	92,5

A continuación, se presentan las subpartidas con menor ejecución presupuestaria, así como las principales causas por las cuales no se realizó la utilización de dichos recursos según lo previsto.

N° y Nombre de la subpartida	Causa baja ejecución
<p>120104 TINTAS, PINTURAS Y DILUYENTES</p> <p>129903 PROD.PAPEL CARTON E IMPRESOS</p> <p>129999 OTROS MATERIALES Y SUMINISTROS</p>	<p>Por motivo de la emergencia nacional COVID-19 a nivel institucional se dictan algunos lineamientos a mencionar:</p> <p>GG-CI-5-2020: ordena la suspensión de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional presenciales, en todas la Unidades Regionales y Centros de Formación Profesional incluyendo los derivados de las acciones móviles. Lo cual dificulta la ejecución de presupuesto en las subpartidas relacionadas a materiales e insumos que se adquieren para la ejecución de los SCFP en sectores tales como; agropecuario, industria alimentaria, textil, eléctrico, entre otros.</p> <p>Así mismo en el caso de contrataciones se solicitó tomar las medidas necesarias para modificar fechas de los servicios a contratar lo cual significo suspenderlos.</p> <p>Al virtualizar algunos servicios no fue necesario la impresión de materiales didácticos dejando sin ejecución la cuenta de papel, cartón e impresos. Además, la cuenta de viáticos tuvo una ejecución bastante baja, ya que también se debió suspender todas las giras programadas</p>
<p>110702 ACTIVIDAD. PROTOCOLARIAS Y SOCIALES</p> <p>110502 VIATICOS DENTRO DEL PAIS</p> <p>110501 TRANSPORTE DENTRO DEL PAIS</p> <p>110801 MANTEN. EDIFICIOS Y LOCALES</p>	<p>Por motivo de la emergencia nacional COVID-19 a nivel institucional se dictan algunos lineamientos a mencionar:</p> <p>GG-CI-12-2020: expone medidas implementadas para la contención del gasto, dentro de las cuales se encuentra un listado de subpartidas sensibles, sobre las que no se podrá iniciar trámites de compra, por ende, las mismas quedan en estado “congelado”. Dentro de las subpartidas “congeladas” se encuentran; alquiler de maquinaria equipo y mobiliario, transporte en el exterior, viáticos en el exterior, tintas, pinturas y diluyentes, útiles, materiales de oficina y computo. Además, suspende todas las actividades Protocolarias y Sociales.</p> <p>El cumplimiento de estas indicaciones genera que gran parte del presupuesto instruccional no pudiera ser utilizado durante el año.</p>

Cabe destacar que para la meta presupuestaria 1328 (Intermediación de Empleo) la cual obtuvo una ejecución anual de 21,3 %, contempla los mismos factores presentados en el seguimiento semestral, los cuales exponen que debido a que para realizar las labores de promoción y captura de los grupos próximos a egresarse se requiere de brochures, panfletos y diferente papelería, sin embargo, por la directriz de contención del gasto debido a la crisis COVID 19, se están utilizando otros medios digitales y otro tipo de instrumentos virtuales, lo que hace que no se requiera material impreso. Además, según el acuerdo Junta Directiva del lunes 18 de mayo 2020 número JD-AC-112-2020, se regula de ahora en adelante todo el accionar del Proceso de Intermediación y Empleo, por tanto, se debe dar otro tipo de información al usuario tanto interno como externo por lo que los materiales a nivel de información también varían.

Con respecto a la meta presupuestaria 1125 se realizó una ejecución del 26,2% lo cual es justificado ya que dicho presupuesto principalmente se encuentra ligado a la cuenta 0 (Remuneraciones) la cual depende de la Unidad de Recursos Humanos, por lo tanto, las unidades regionales no tienen injerencia en la ejecución. Además, para este año 2020 todas las actividades ligadas a este indicador fueron suspendidas, tal como se analizó en los capítulos anteriores.

## V. Conclusiones

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

Sin embargo, se lograron mantener aquellos SCFP que se desarrollaban en modalidad virtual y se instó para que se iniciara un proceso de rediseño de servicios hacia otras modalidades, lo cual se fue realizando de manera paulatina, contando con la gran limitación que algunos servicios de áreas tales como; textil, mecánica de vehículos, agropecuario, entre otros, por sus características, no se lograron brindar bajo otras metodologías. Además, se encuentra con la realidad social donde algunas personas no cuentan con equipo tecnológico para recibir los servicios, existe un limitado acceso a internet y un desconocimiento en el uso de herramientas tecnológicas, lo que en muchos casos limitó que se continuaran brindando servicios por medios alternativos.

A pesar de dichas situaciones, se logran cumplir algunos indicadores relacionados a la ejecución de servicios de las unidades regionales dentro de las cuales destacan; la deserción en programas, las personas que aprobaron módulos tanto a nivel general como en el idioma inglés, las asistencias técnicas brindadas a la población en general y la ejecución de presupuesto destinado a infraestructura.

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

## **VI. Recomendaciones**

Continuar con el seguimiento a la virtualización de servicios y con los procesos para la reapertura paulatina de los servicios presenciales, en la búsqueda del cumplimiento satisfactorio de la mayoría de los indicadores.

**Responsable:** Unidades Regionales

**Plazo:** Durante todo el año

## VII. Anexos

### Cumplimiento de indicadores según unidad regional. Año 2020.

**Meta 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 Pymes.

Indicador	Unidad Regional	POIA 2020 Ajustado			
		Meta	Realizado	% cumplimiento anual	Estado de la meta
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas.	Brunca	50	17	34,0	No cumplida
	Cartago	143	18	12,6	No cumplida
	Central Occidental	80	28	35,0	No cumplida
	Central Oriental	108	132	122,2	Cumplida
	Chorotega	418	141	33,7	No cumplida
	Heredia	68	121	177,9	Sobre cumplida
	Huetar Caribe	15	14	93,3	Cumplida
	Huetar Norte	30	38	126,7	Sobre cumplida
	Pacífico Central	93	56	60,2	Parcialmente cumplida
<b>Total del indicador</b>		<b>1005</b>	<b>565</b>	<b>56,2</b>	<b>Parcialmente cumplida</b>
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos.	Brunca	85	39	45,9	No cumplida
	Cartago	564	38	6,7	No cumplida
	Central Occidental	391	288	73,7	Parcialmente cumplida
	Central Oriental	465	328	70,5	Parcialmente cumplida
	Chorotega	1034	276	26,7	No cumplida
	Heredia	228	239	104,8	Cumplida
	Huetar Caribe	100	93	93,0	Cumplida
	Huetar Norte	882	892	101,1	Cumplida
	Pacífico Central	221	259	117,2	Cumplida
<b>Total del indicador</b>		<b>3970</b>	<b>2420</b>	<b>61,0</b>	<b>Parcialmente cumplida</b>

Continúa...

Continuación pág. 37...

Indicador	Unidad Regional	POIA 2020 Ajustado			
		Anual			Estado de la meta
		Meta	Realizado	% cumplimiento anual	
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron Asistencias Técnicas.	Brunca	380	187	49,2	No cumplida
	Cartago	685	217	31,7	No cumplida
	Central Occidental	217	242	111,5	Cumplida
	Central Oriental	380	466	122,6	Cumplida
	Chorotega	92	208	226,1	Sobre cumplida
	Heredia	297	327	110,1	Cumplida
	Huetar Caribe	51	42	82,4	Parcialmente cumplida
	Huetar Norte	257	128	49,8	No cumplida
	Pacífico Central	217	102	47,0	No cumplida
<b>Total del indicador</b>		<b>2576</b>	<b>1897</b>	<b>73,6</b>	<b>Parcialmente cumplida</b>
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias	Brunca	129	61	47,3	No cumplida
	Cartago	70	20	28,6	No cumplida
	Central Occidental	80	9	11,3	No cumplida
	Central Oriental	55	125	227,3	Sobre cumplida
	Chorotega	112	99	88,4	Parcialmente cumplida
	Heredia	10	7	70,0	Parcialmente cumplida
	Huetar Caribe	20	19	95,0	Cumplida
	Huetar Norte	169	50	29,6	No cumplida
	Pacífico Central	55	76	138,2	Sobre cumplida
<b>Total del indicador</b>		<b>700</b>	<b>466</b>	<b>66,6</b>	<b>Parcialmente cumplida</b>



**Meta 1322:** Cantidad de personas a atender mediante Programas.

Indicador	Unidad Regional	POIA 2020 Ajustado			
		Anual		% de cumplimiento anual	Estado de la meta
		Meta	Realizado		
Cantidad de personas egresadas de programas.	Brunca	1206	883	73,2	Parcialmente cumplida
	Cartago	1274	1077	84,5	Parcialmente cumplida
	Central Occidental	3000	2050	68,3	Parcialmente cumplida
	Central Oriental	3684	3349	90,9	Cumplida
	Chorotega	1522	1158	76,1	Parcialmente cumplida
	Heredia	907	1126	124,1	Cumplida
	Huetar Caribe	2000	1462	73,1	Parcialmente cumplida
	Huetar Norte	1520	1240	81,6	Parcialmente cumplida
	Pacífico Central	1440	1720	119,4	Cumplida
<b>Total del indicador</b>		<b>16553</b>	<b>14065</b>	<b>85,0</b>	<b>Parcialmente cumplida</b>
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas.	Brunca	535	354	66,2	Parcialmente cumplida
	Cartago	590	342	58,0	Parcialmente cumplida
	Central Occidental	1000	851	85,1	Parcialmente cumplida
	Central Oriental	1888	1374	72,8	Parcialmente cumplida
	Chorotega	710	418	58,9	Parcialmente cumplida
	Heredia	574	592	103,1	Cumplida
	Huetar Caribe	212	454	214,2	Sobre cumplida
	Huetar Norte	800	433	54,1	Parcialmente cumplida
	Pacífico Central	508	821	161,6	Sobre cumplida
<b>Total del indicador</b>		<b>6817</b>	<b>5639</b>	<b>82,7</b>	<b>Parcialmente cumplida</b>
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés.	Brunca	287	37	12,9	No cumplida
	Cartago	251	257	102,4	Cumplida
	Central Occidental	350	392	112,0	Cumplida
	Central Oriental	633	545	86,1	Parcialmente cumplida
	Chorotega	30	19	63,3	Parcialmente cumplida
	Heredia	224	215	96,0	Cumplida
	Huetar Caribe	132	139	105,3	Cumplida
	Huetar Norte	87	81	93,1	Cumplida
	Pacífico Central	48	85	177,1	Sobre cumplida
<b>Total del indicador</b>		<b>2042</b>	<b>1770</b>	<b>86,7</b>	<b>Parcialmente cumplida</b>

Continúa...

Continuación pág. 39...

Indicador	Unidad Regional	POIA 2020 Ajustado			
		Anual		% de cumplimiento anual	Estado de la meta
		Meta	Realizado		
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas.	Brunca	1206	438	36,3	No cumplida
	Cartago	903	440	48,7	No cumplida
	Central Occidental	954	501	52,5	Parcialmente cumplida
	Central Oriental	1855	1244	67,1	Parcialmente cumplida
	Chorotega	825	423	51,3	Parcialmente cumplida
	Heredia	672	379	56,4	Parcialmente cumplida
	Huetar Caribe	1147	569	49,6	No cumplida
	Huetar Norte	998	337	33,8	No cumplida
	Pacífico Central	876	287	32,8	No cumplida
<b>Total del indicador</b>		<b>9436</b>	<b>4618</b>	<b>48,9</b>	<b>Incumplida</b>
Porcentaje deserción en los programas.	Brunca	8,0%	10,7%	133,7	Parcialmente cumplida
	Cartago	8,0%	8,2%	102,9	Cumplida
	Central Occidental	8,0%	9,9%	123,9	Parcialmente cumplida
	Central Oriental	8,0%	7,0%	88,0	Cumplida
	Chorotega	8,0%	6,1%	76,8	Sobre cumplida
	Heredia	8,0%	5,0%	62,1	Sobre cumplida
	Huetar Caribe	8,0%	4,0%	50,2	Sobre cumplida
	Huetar Norte	8,0%	8,0%	100,1	Cumplida
	Pacífico Central	8,0%	4,7%	58,1	Sobre cumplida
<b>Total del indicador</b>		<b>8,0%</b>	<b>7,0%</b>	<b>114,3</b>	<b>Cumplida</b>

**Meta 1324:** Cantidad de Personas a atender mediante la ejecución de Módulos.

Indicador	Unidad Regional	POIA 2020 Ajustado			
		Anual			Estado de la meta
		Meta	Realizado	% avance anual	
Cantidad de personas que aprobaron módulos.	Brunca	2795	2919	104,4	Cumplida
	Cartago	6559	4876	74,3	Parcialmente cumplida
	Central Occidental	7000	6879	98,3	Cumplida
	Central Oriental	9385	11358	121,0	Cumplida
	Chorotega	4414	6792	153,9	Sobre cumplida
	Heredia	844	2234	264,7	Sobre cumplida
	Huetar Caribe	4055	2999	74,0	Parcialmente cumplida
	Huetar Norte	5392	4291	79,6	Parcialmente cumplida
	Pacífico Central	3350	5538	165,3	Sobre cumplida
<b>Total del indicador</b>		<b>43794</b>	<b>44376</b>	<b>101,3</b>	<b>Cumplida</b>
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés.	Brunca	180	107	59,4	Parcialmente cumplida
	Cartago	198	216	109,1	Cumplida
	Central Occidental	50	96	192,0	Sobre cumplida
	Central Oriental	243	453	186,4	Sobre cumplida
	Chorotega	54	229	424,1	Sobre cumplida
	Heredia	6	79	1316,7	Sobre cumplida
	Huetar Caribe	61	119	195,1	Sobre cumplida
	Huetar Norte	200	54	27,0	No cumplida
	Pacífico Central	132	180	136,4	Sobre cumplida
<b>Total del indicador</b>		<b>1124</b>	<b>1532</b>	<b>136,3</b>	<b>Sobre cumplida</b>
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos.	Brunca	814	341	41,9	No cumplida
	Cartago	515	335	65,0	Parcialmente cumplida
	Central Occidental	1300	527	40,5	No cumplida
	Central Oriental	737	863	117,1	Cumplida
	Chorotega	1036	713	68,8	Parcialmente cumplida
	Heredia	356	137	38,5	No cumplida
	Huetar Caribe	700	384	54,9	Parcialmente cumplida
	Huetar Norte	1510	524	34,7	No cumplida
	Pacífico Central	654	445	68,0	Parcialmente cumplida
<b>Total del indicador</b>		<b>7622</b>	<b>4038</b>	<b>53,0</b>	<b>Parcialmente cumplida</b>

**Meta 1325:** Cantidad de Asistencias Técnicas a ejecutar.

Indicador	Unidad Regional	POIA 2020 Ajustado			
		Anual			Estado de la meta
		Meta	Realizado	% cumplimiento anual	
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas.	Brunca	25	12	48,0	No cumplida
	Cartago	84	74	88,1	Parcialmente cumplida
	Central Occidental	50	55	110,0	Cumplida
	Central Oriental	240	220	91,7	Cumplida
	Chorotega	2	44	2200,0	Sobre cumplida
	Heredia	20	18	90,0	Cumplida
	Huetar Caribe	20	15	75,0	Parcialmente cumplida
	Huetar Norte	12	19	158,3	Sobre cumplida
	Pacífico Central	20	18	90,0	Cumplida
<b>Total del indicador</b>		<b>473</b>	<b>475</b>	<b>100,4</b>	<b>Cumplida</b>

**Meta 1326:** Cantidad de personas a atender mediante pruebas de certificación por competencias.

Indicador	Unidad Regional	POIA 2020 Ajustado			
		Anual			Estado de la meta
		Meta	Realizado	% avance anual	
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias.	Brunca	250	174	69,6	Parcialmente cumplida
	Cartago	240	271	112,9	Cumplida
	Central Occidental	950	923	97,2	Cumplida
	Central Oriental	823	757	92,0	Cumplida
	Chorotega	167	375	224,6	Sobre cumplida
	Heredia	293	218	74,4	Parcialmente cumplida
	Huetar Caribe	344	151	43,9	No cumplida
	Huetar Norte	593	469	79,1	Parcialmente cumplida
	Pacífico Central	339	260	76,7	Parcialmente cumplida
<b>Total del indicador</b>		<b>3999</b>	<b>3579</b>	<b>89,5</b>	<b>Parcialmente cumplida</b>

Continúa...

Continuación pág. 42...

Indicador	Unidad Regional	POIA 2020 Ajustado			
		Meta	Anual Realizado	% avance anual	Estado de la meta
Cantidad de personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés.	Brunca	240	126	52,5	Parcialmente cumplida
	Cartago	200	176	88,0	Parcialmente cumplida
	Central Occidental	960	799	83,2	Parcialmente cumplida
	Central Oriental	418	515	123,2	Cumplida
	Chorotega	109	201	184,4	Sobre cumplida
	Heredia	237	178	75,1	Parcialmente cumplida
	Huetar Caribe	236	92	39,0	No cumplida
	Huetar Norte	301	296	98,3	Cumplida
	Pacífico Central	173	175	101,2	Cumplida
<b>Total del indicador</b>		<b>2874</b>	<b>2553</b>	<b>88,8</b>	<b>Parcialmente cumplida</b>
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias.	Brunca	37	9	24,3	No cumplida
	Cartago	12	10	83,3	Parcialmente cumplida
	Central Occidental	100	47	47,0	No cumplida
	Central Oriental	96	41	42,7	No cumplida
	Chorotega	15	46	306,7	Sobre cumplida
	Heredia	10	11	110,0	Cumplida
	Huetar Caribe	55	4	7,3	No cumplida
	Huetar Norte	67	25	37,3	No cumplida
	Pacífico Central	55	9	16,4	No cumplida
<b>Total del indicador</b>		<b>447</b>	<b>199</b>	<b>44,5</b>	<b>Incumplido</b>

**Costa Rica, INA. Unidad Regional Brunca. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2020.**  
(Cifras absolutas y porcentuales)

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas (41).	50	17	34,0%	No cumplida	Hubo obligación de suspender las clases presenciales en acato a la circular "GG-CI-5-2020: atención obligatoria al decreto de estado de emergencia n.º 42227-MP-S", con fecha del 16 de marzo de 2020 y su relación con la situación de emergencia por covid-19.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos (42).	85	39	45,9%	No cumplida	Existe dificultad, por parte de las unidades productivas participantes en los SCFP, para realizar el llenado de los formularios FRGR01 y FRGR188. Esto, hace imposible su registro y vinculación en el SEMS, pese a que la unidad regional atiende a esta población.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica (43).	380	187	49,2%	No cumplida	En cuanto a asistencias técnicas se obstaculiza la atención a las PYME mediante el uso de herramientas tecnológicas, por lo cual se espera fomentar la colaboración interinstitucional, a nivel regional, para generar espacios físicos o bien, facilitar la conectividad para que las personas pyme puedan optar por este tipo de asistencias técnica.  Dentro de las acciones correctivas plantean la generación de una campaña para divulgar específicamente, entre esta población, los programas en modalidad virtual y que se pueden desarrollar mediante el uso de herramientas tecnológicas.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias (44).	129	61	47,3%	No cumplida	Además de realizar una coordinación con la unidad de desarrollo y fomento empresarial para que se genere una estrategia de abordaje regional a las PYME, que permita la satisfacción adecuada de sus necesidades de capacitación mediante la alineación de las tareas de la persona enlace con las metas POIA regionales. Debido a la atención de múltiples situaciones derivadas de la emergencia provocada por la enfermedad COVID 19, se debe continuar con el seguimiento a esta medida correctiva durante el 2021.

Continúa...

Continuación pág. 44...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas egresadas de programas (45).	1206	883	73,2%	Parcialmente cumplida	Dentro de los aspectos que se pueden mencionar que afectaron el cumplimiento de la meta se pueden mencionar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La circular GG-CI-5-2020: atención obligatoria al decreto de estado de emergencia n.º 42227-MP-S con fecha del 16 de marzo de 2020 y su relación con la situación de emergencia por covid-19 en el instituto nacional de aprendizaje, obligó a suspender las clases presenciales.</li> <li>• Insuficiente asignación de personal docente por parte de los núcleos tecnológicos especializados.</li> <li>• Veinte programas se trasladan al 2021 y 2022. Doce de ellas, hubiesen finalizado este año, sumando al cumplimiento de la meta.</li> </ul>
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas (46).	535	354	66,2%	Parcialmente cumplida	Proceso inconcluso de contratación de módulos de inglés según demanda. Aunque se trata de condiciones de contratación unificadas para todas las unidades regionales, los procesos de contratación se dan de forma individual respondiendo a las particularidades de cada una. El retraso en esta contratación se debió, básicamente, a que inicialmente se hizo con la "oferta vieja". Al darse un cambio en la malla curricular, se debió detener el proceso e incluso, revertir la adjudicación en algunas líneas.
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés (47).	287	37	12,9%	No cumplida	No cumplimiento de los requisitos para el ingreso a los servicios de capacitación y formación profesional, por parte esta población. Básicamente, de escolaridad básica. O bien, las personas en desventaja tienen desconocimiento del uso de las herramientas tecnológicas con fines educativos.
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas (48).	1206	438	36,3%	No cumplida	Larga duración de los programas aunada a la difícil situación económica generada por la pandemia afecta en mayor medida a personas en desventaja social. Además, pese a que los centros ejecutores no suspendieron las ayudas económicas las personas estudiantes siempre abandonaron los SCFP. Se solicitó el equipo de orientación un plan de acción regional para la situación actual del fenómeno de deserción provocado por la pandemia.
Porcentaje deserción en los programas (49).	8,0%	10,7%	74,8%	Parcialmente cumplida	Problemas de conectividad, a nivel regional. Fomentar la colaboración interinstitucional, a nivel regional, para generar espacios físicos o bien, facilitar la conectividad para que las personas estudiantes INA puedan optar por este tipo de SCFP.

Continúa...

## Continuación pág.45...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas que aprobaron módulos (50).	2795	2919	104,4%	Cumplida	La suspensión y/o eliminación de programas de capacitación y formación profesional, favoreció la disponibilidad de los docentes de la regional para la programación de módulos certificables en modalidad virtual. Estos SCFP permiten que los docentes ejecuten hasta tres referencias simultáneas. Asimismo, el cupo de los módulos virtuales es mayor al presencial, lo que amplía la cantidad de personas que aprueban módulos.  La corta duración en horas de los módulos certificables, hace casi nula su eliminación, y cuando han sido eliminados, se ha logrado sustituir por otros.
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés (51).	180	107	59,4%	Parcialmente cumplida	Proceso inconcluso de contratación de módulos de inglés según demanda. Se pretende dar seguimiento a la iniciativa de contratación por demanda, misma que se encuentra en revisión por la unidad de compras institucionales.
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos (52).	814	341	41,9%	No cumplida	Población meta con dificultades económicas para solventar los gastos asociados con la participación en los SCFP ejecutados mediante el uso de herramientas tecnológicas. SCFP de corta duración sin ayuda económica, limitan el ingreso de personas en desventaja social.
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas (56).	25	12	48,0%	No cumplida	Debido al a suspensión de la presencialidad, en la atención a la circular GG-CI-5-2020, se generó transitorios para posibilitar el uso de herramientas tecnológicas en la ejecución de asistencias técnicas. Este transitorio llegó de forma tardía, imposibilitando incrementar el nivel de atención. Asimismo, a pesar del transitorio, no todas las asistencias técnicas pueden impartirse mediante el uso de herramientas tecnológicas. Por ejemplo, en temáticas como: textil, agricultura, electrónica, entre otros.
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias (53).	250	174	69,6%	Parcialmente cumplida	Los núcleos tecnológicos especializados, no han diseñado o avalado la aplicación de pruebas de certificación por medios alternativos, como la plataforma teams. Asignación de docentes, por parte de núcleos, insuficiente para ejecutar pruebas de certificación.

Continúa...



Continuación pág. 46...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés (54).	240	126	52,5%	Parcialmente cumplida	Muchas personas que se inscriben no cuentan con los conocimientos necesarios para la aplicación de la prueba. La mayor cantidad de tiempo efectivo docente está comprometido en la ejecución de programas de capacitación en el área de inglés de larga duración. Asimismo, se debe atender los módulos de inglés transversales de otros SCFP.
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias (55).	37	9	24,3%	No cumplida	No cumplimiento de los requisitos para el ingreso a los servicios de capacitación y formación profesional, por parte esta población. Básicamente, de escolaridad básica. O bien, las personas en desventaja tienen desconocimiento del uso de las herramientas tecnológicas con fines educativos.
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional (60).	100,0%	0	0,0%	Suspendido	Acciones suspendidas temporalmente según oficio UPE-PPE-169-2020
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales (58).	85,0%	39,3%	46,2%	No cumplida	Eliminación de compra de equipamiento. La unidad de compras en el mes de abril de 2020 procedió a eliminar las compras de equipos y mantuvo únicamente aquellas cuyos trámites de compra ya tenían un considerable avance. Esto obedece a medidas de contención del gasto producto de la pandemia.
Porcentaje de ejecución presupuestaria de los planes de inversión en infraestructura física en las unidades regionales (59).	85,0%	99,8%	117,4%	Cumplida	Obras finalizadas y recibidas conforme.

**Costa Rica, INA. Unidad Regional Cartago. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2020.**  
(Cifras absolutas y porcentuales)

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas (41).	143	18	12,6%	No cumplida	Lamentablemente una de las situaciones que mayormente a golpeado esta pandemia al país es justamente a las unidades productivas, las cuales se ha visto forzadas a cerrar operaciones o quebrado negocios lo cual hace que prescindan de este tipo de servicios dirigidos a SBD.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos (42).	564	38	6,7%	No cumplida	Durante la gran emergencia nacional, se los núcleos de formación y servicios tecnológicos emitieron el criterio técnico en cuanto a cuáles servicios podían ajustarse de manera pronta a modalidades presenciales, cuales debían ser rediseñados y cuales por su naturaleza no sería posible. Ante estos escenarios se ejecutó lo que fuera en la medida de las posibilidades ser concluidas en las distintas modalidades, sin embargo, esto hace también que algunos servicios pasen la conclusión del mismo al 2021 razón por la cual no se verá reflejado en las cifras de este año.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica (43).	685	217	31,7%	No cumplida	A nivel institucional se venía trabajando para la implementación de servicios no presenciales, si embargo de las áreas que se dan en la URC, han requerido por criterio técnico dispensable la presencialidad.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias (44).	70	20	28,6%	No cumplida	En el caso de SBD la mayoría de los servicios son de acciones móviles y las unidades productivas no cuenta en su mayoría con los protocolos de apertura de ministerio de salud pública. Se les ha propuesto atender necesidades puntuales y vitales por medio de las asistencias técnicas con carácter de urgencia y tramitadas a la brevedad posible favorecidos del transitorio asistencias técnicas.

*Continúa...*

Continuación pág. 48...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas egresadas de programas (45).	1274	1077	84,5%	Parcialmente cumplida	A pesar de que solo se alcanzó el 84,5% de la meta debido a que por motivo de la pandemia se pasaron 27 programas para el 2021 lo consideramos positivo ya que nuestro meta real cambió sustancialmente al no poder contar con esos 27 programas. El logro se debe al acatamiento de las directrices de las altas autoridades, la gestión regional, la USEVI y el esfuerzo realizado por el equipo de trabajo social para el otorgamiento de becas en tiempo de pandemia, al trabajo motivador del equipo de orientación y psicología para evitar la deserción, a la disposición de los docentes para adaptarse a las nuevas metodologías y plataformas virtuales, a la motivación por parte de los encargados de centros para reconvertirse y al apoyo de la dirección regional en todas las áreas para brindar las condiciones a los estudiantes y a los diferentes equipos de trabajo.
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas (46).	590	342	58,0%	Parcialmente cumplida	
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés (47).	251	257	102,4%	Cumplida	
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas (48).	903	440	48,7%	No cumplida	No se logra la meta debido a las carencias de estas poblaciones y a que en el momento de la pandemia se contaba con poca oferta de manera virtual a pesar de que se acataron las directrices de las altas autoridades, la gestión regional, la USEVI y al esfuerzo realizado por el equipo de trabajo de la unidad regional de Cartago.  Además, existen factores tales como: los estudiantes no tienen computadora, los estudiantes no cuentan con internet, o no cuentan con accesos seguros y sostenibles de internet. No cuentan con dinero para pagar mayor velocidad de internet y falta de conocimiento en el uso de plataformas digitales.

Continúa...

Continuación pág.49...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Porcentaje deserción en los programas (49).	8,0%	8,2%	97,2%	Cumplida	<p>La baja deserción se debe a la puesta en ejecución de los proyectos de ayudas económicas para los servicios de capacitación y formación profesional que se encuentran suspendidos por la emergencia sanitaria.</p> <p>El logro de este indicador se debe al cumplimiento de todas las instrucciones dadas por las autoridades superiores para la continuidad de los servicios de capacitación y formación profesional. Compromiso del personal docente y administrativo para brindar acompañamiento y motivación. Además, se suma la iniciativa de los servicios de bienestar estudiantil en conjunto con los docentes de informática para crear capsulas motivadoras para los estudiantes con el lema "Quédate en el INA".</p>
Cantidad de personas que aprobaron módulos (50).	6559	4876	74,3%	Parcialmente cumplida	<p>Se eliminan 8 módulos por jubilación de docente de administración y otros más en amparo a los oficios GG-315-202; GG-CI-4-2020; GG-CI-5-2020; GG-CI-7-2020 Y GG-CI-14-2020. por la no presencialidad, las condiciones de las zonas rurales, población sin conexión, factores que impiden el inicio y la finalización de los servicios.</p> <p>Atrasos y poca respuesta por parte de algunos NFST en la ampliación de módulos certificables que pueden ser ejecutados por medio de herramientas tecnológicas. Algunos de los servicios no se lograron reactivar dado que al menos una persona no estuvo de acuerdo con la continuidad del servicio con herramientas tecnológicas, o por no contar con acceso a internet ni dispositivos tecnológicos. Atrasos en la implementación software libres que permitan a las personas la continuidad de los servicios. Según instrucciones dadas por los núcleos al inicio de la pandemia se eliminaron varios módulos en acatamiento al decreto de emergencia #42227-MP-S por la pandemia del COVID-19 de suspender todo curso bajo la modalidad presencial.</p> <p>La institución elaboró un protocolo de salud para la continuidad de los servicios, sin embargo, el Ministerio de Salud dio su aprobación hasta el 13 de noviembre del 2020. GG-CI-43-2020 al 50% y hasta menor.</p>
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés (51).	198	216	109,1%	Cumplida	A través de herramientas tecnológicas se logró finalizar 5 módulos de programas técnicos.

Continúa...

Continuación pág.50...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos (52).	515	335	65,0%	Parcialmente cumplida	Las condiciones más difíciles que enfrenta la población de plan puente para ingresar a los servicios virtuales es que: no cuentan con acceso seguro y sostenido de internet, no tienen el dinero para pagar más descarga y la que tienen es insuficiente para llevar los cursos-algunas personas no manejan bien las aplicaciones, solo algunas redes sociales, lo que les dificulta manejarse por esa vía y prefieren la presencialidad-la oferta virtual es limitada y no coincide al 100 con los intereses de capacitación de la población-quienes tienen el recurso tecnológico (como hogares conectados por ejemplo), tienen que compartirlo con otras personas de la familia y se vuelve insuficiente para atender cursos.
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas (56).	84	74	88,1%	Parcialmente cumplida	En el tiempo de pandemia muchas empresas grandes no solicitaron asistencias técnicas. No se alcanza la meta a pesar del esfuerzo realizado por la unidad regional. Se cumplen las directrices de las altas autoridades, de la gestión regional, la dirección regional, para reconvertir lo presencial por lo virtual y lo no presencial como estrategia contra la pandemia
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias (53).	240	271	112,9%	Cumplida	A pesar de las dificultades técnicas para la implementación de los cambios en las pruebas de certificación para que estas se puedan realizar de manera no presencial. Y dado que a la fecha se cuenta solo las pruebas de inglés y algunas del sector turismo se ha logrado cumplir con el indicador por lo tanto se considera favorable. Dentro de los aspectos que ayudaron a cumplir con la meta se encuentra la adecuación de las pruebas de inglés para ejecutarse por medio de herramientas tecnológicas. La disposición de los docentes para la ejecución de los servicios por medio de herramientas tecnológicas. Las capacitaciones programadas por la institución para preparar a los docentes en la ejecución con herramientas tecnológicas. Gracias a las capacitaciones dirigidas al personal docente de inglés, tanto internas como externas, aunado a la buena actitud prevalecida en los docentes, se logró que 10 docentes pudieran continuar en períodos cortos con la aplicación de pruebas por herramientas tecnológicas y una de estas todo el año, además, las pruebas de certificación de inglés son muy demandadas por la población.
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés (54).	200	176	88,0%	Parcialmente cumplida	
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias (55).	12	10	83,3%	Parcialmente cumplida	

Continúa...

Continuación pág. 51...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional (60).	100,0%	0	0,0%	Suspendido	Acciones suspendidas temporalmente según oficio UPE-PPE-169-2020
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales (58).	85,0%	21,5%	25,3%	No cumplida	Por instrucciones de la jefatura de la unidad de compras institucionales fueron anuladas las solicitudes de compra, lo cual obedece a un análisis realizado en la sede de la Uruca, dado la situación que vive el país con el COVID19, y el apoyo que como institución debe darse al país.

**Costa Rica, INA. Unidad Regional Central Occidental. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2020.**

(Cifras absolutas y porcentuales)

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas (41).	80	28	35,0%	No cumplida	La pandemia (COVID 19) generó la suspensión de la ejecución de SCFP de forma presencial, por tanto, se tuvo que eliminar 11 programas y suspender 2 programas, que inicialmente estaban dirigidos para la atención de pymes. Esto debido a que algunos SCFP no cuentan con diseño para la ejecución de modalidad virtual, asimismo, algunos participantes señalaron que no estaban de acuerdo con el cambio de modalidad.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos (42).	391	288	73,7%	Parcialmente cumplida	Para efectuar la apertura de los centros de formación se debía de cumplir con una serie de requisitos y actos administrativos (contratación de servicios como por ejemplo fumigación, instalación de lavamanos, adquisición de bienes y servicios, efectuar un plan de funcionamiento), que se gestionaron ante la gerencia general la cual debía tramitar ante el ministerio de salud. Hay que señalar que aprobación se otorgó a partir del 23 de noviembre, pero de forma parcial.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica (43).	217	242	111,5%	Cumplida	El cumplimiento de este indicador se logró gracias a la implementación del transitorio para la ejecución de asistencias técnicas de forma grupal y mediante el uso de herramientas tecnológicas ha contribuido a la ejecución de 116 asistencias técnicas enfocadas en la atención de pymes. Además, la asignación de docentes por parte de los núcleos tecnológicos.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias (44).	80	9	11,3%	No cumplida	Para que el docente ejecutara certificación ocupacional mediante el uso de herramientas tecnológicas, primero debe participar en una capacitación (proceso de inducción) para la validación de sus competencias, esta situación generó que el proceso para la implementación de certificación no iniciara inmediatamente.

Continúa...

Continuación pág. 53...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas egresadas de programas (45).	3000	2050	68,3%	Parcialmente cumplida	Debido a la pandemia (COVID 19) que generó la suspensión de la ejecución de SCFP de forma presencial, se tuvo que suspender, por ejemplo actualmente existen 22 programas: ebanistería, explotaciones pecuarias, encuadernación fina, bartender salonero, programador de aplicaciones ofimáticas, guía de turismo, estilista, bisuterero, diseñador de productos artesanales, mecánico, pastelero, cocinero de hotel, entre otros; ya que no cuentan diseño para la ejecución en modalidad virtual o es difícil virtualizarlos debido al tipo de materia (especialmente sectores como eléctrico, industria alimentaria, metalmecánica, comercio y servicios, salud y cultura). También, algunos docentes tuvieron que entrar en un proceso de capacitación para el uso de herramientas tecnológica. Además, en algunos casos los estudiantes manifestaron dificultad para recibir capacitación mediante el uso de herramientas tecnológicas (ausencia o baja conexión de internet, no cuentan con equipo de cómputo).
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas (46).	1000	851	85,1%	Parcialmente cumplida	Para efectuar la apertura de los centros de formación se debía cumplir con una serie de requisitos y actos administrativos (contratación de servicios como por ejemplo fumigación, instalación de lavamanos, adquisición de bienes y servicios, efectuar un plan de funcionamiento), que se gestionaron ante la gerencia general la cual debía tramitar ante el ministerio de salud. Hay que señalar que aprobación se otorgó a partir del 23 de noviembre, pero de forma parcial.
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés (47).	350	392	112,0%	Cumplida	Implementación de un plan para egresar técnicos bilingües. Mediante el fortalecimiento del inglés como eje transversal para que los grupos egresados continuarán estudiando inglés, por ejemplo, en el CFP San Ramón se realizó este proceso con el grupo de "auxiliar de contabilidad" y "gestión de la pequeña y mediana empresa". De la misma forma en centro nacional especializado en autotrónica la ejecución de 2 programas de "inglés para el sector empresarial" orientado a la atención de egresados de los centros de desarrollo tecnológicos ubicados en la ciudad tecnológica Mario Echandi Jiménez de sectores como pastelería, mecánica de vehículos, motocicletas, telemática y mecánica de precisión).

Continúa...



Continuación pág. 54...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas (48).	954	501	52,5%	Parcialmente cumplida	El ministerio de justicia y paz, debido a la pandemia toma la decisión de suspender las actividades en sus centros de atención integral, inclusive las relacionadas con capacitaciones, entonces, ocasionó que las capacitaciones se suspendieran por el resto del año en estos lugares, los cuales por el tipo de población atendida (privados de libertad) contribuían significativamente con el cumplimiento de la meta. Se eliminaron los siguientes programas gestor de empresas agropecuarias (1), encuademador rustico y fino (1), artesano de la madera (1), operario u operaria en mantenimiento de edificaciones (2), procesador de frutas y hortalizas para microempresas (2)
Porcentaje deserción en los programas (49).	8,0%	9,9%	80,7%	Parcialmente cumplida	Por medio de la implementación de los servicios de bienestar estudiantil (psicología, trabajo social, orientación) se brinda un acompañamiento que ha contribuido a controlar la deserción. Asimismo, las ayudas económicas es otro factor clave.
Cantidad de personas que aprobaron módulos (50).	7000	6879	98,3%	Cumplida	Con la pandemia se fortaleció la ejecución de módulos, ya que, por las condiciones actuales de las unidades productivas y sectores vulnerables de la sociedad, los módulos de capacitación resultan más apropiados para la atención de sus necesidades de capacitación. Atención de las grandes empresas dentro y fuera de zona franca: consejos para el manejo higiénico de los alimentos (9), control lógico programable (2), directrices para la gestión integral de residuos sólidos (1), inglés básico (2), manipulación de alimentos (12), tecnología de los materiales (1).
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés (51).	50	96	192,0%	Sobre cumplida	Se ejecutaron dos módulos de "ingles básico" en las instalaciones de la empresa fusión inmobiliaria, empresa desarrolladora del parque empresarial "parque activa" ubicado en régimen de zona franca.

Continúa...

Continuación pág. 55...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos (52).	1300	527	40,5%	No cumplida	El ministerio de justicia y paz, debido a la pandemia toma la decisión de suspender las actividades en sus centros de atención integral, inclusive las relacionadas con capacitaciones, entonces, ocasionó que las capacitaciones se suspendieran por el resto del año en estos lugares, los cuales por el tipo de población atendida (privados de libertad) contribuían significativamente con el cumplimiento de la meta. Se eliminaron los siguientes módulos (10): postcosecha de vegetales frescos (1), contabilidad agropecuaria (1), cultivo de hierbas aromáticas y medicinales (1), cultivo de papaya (1), dibujo básico e interpretación de planos para la construcción civil (1), emprendedurismo en la empresa rural (1), fortalecimiento agroempresarial (1), mercadeo agropecuario (1) y postcosecha de vegetales frescos (2).
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas (56).	50	55	110,0%	Cumplida	La implementación del transitorio para la ejecución de asistencias técnicas (notas DGR-283-2020, DGR-348-2020, GFST-121-2020); ha facilitado la ejecución de este servicio, especialmente en aspectos como: usar herramientas tecnológicas para la atención de las unidades productivas, facilidad para el registro de la información en el SEMS cuando la solicitud de capacitación la emite una Cámara, Asociación o una agrupación que representa a un conjunto de unidades productivas, la facilidad para atender en forma conjunta diversas organizaciones cuando el tema es el mismo.
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias (53).	950	923	97,2%	Cumplida	La unidad regional en su plan anual asigna docentes en diversos sectores para la aplicación de pruebas de certificación (41 docentes en total para el 2020, que sumaron 20 144 horas). Para este año también resaltar que en vista de que no se contaba con la nueva oferta del subsector idiomas, los docentes se enfocaron en brindar el servicio de certificación ocupacional.
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés (54).	960	799	83,2%	Parcialmente cumplida	Debido a la pandemia (COVID 19) se generó la suspensión de la ejecución de SCFP de forma presencial, por tanto, se detuvo la ejecución de pruebas de certificación, ya que este tipo de servicio por su diseño solo se brindaba de forma presencial. Hay que señalar que luego se inició un proceso para adaptar la aplicación de pruebas de certificación de forma no presencial, no obstante, la implementación de esta modalidad de atención conllevaba un proceso que incorporaba la preparación del docente en el uso de herramientas tecnológicas (nota GFST-46-2020) y el cumplimiento de las condiciones establecidas por la unidad de certificación, por tanto, para el III trimestre el efecto no fue inmediato.

Continúa...

Continuación pág. 56...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias (55).	100	47	47,0%	No cumplida	Población difícilmente contara con los recursos necesarios para recibir el servicio de manera virtual (usando herramientas tecnológicas), por ejemplo, contar con una microcomputadora, internet, entre otros. No obstante, se implementará el plan formulado por parte de la unidad de certificación, el NSCS, el cual fue avalado por las tres gestiones técnicas, mediante oficio grsinafor-52-2020 del 22 de abril de 2020, de tal forma que se puedan realizar pruebas de la oferta vigente, a través de teams y otras herramientas, facilitando también el proceso de inducción realizado por dicha unidad a través de medios virtuales, así como la distinta papelería. Se efectuarán las gestiones correspondientes para habilitar los centros de formación para la atención de esta población, aunque es importante señalar que esto conlleva cumplir una serie de requerimientos como por ejemplo, la obtención del permiso de funcionamiento, pero antes se debe instalar lavatorios, rotulación, entre otros, que deben ser adquiridos cumpliendo los procesos de contratación administrativa
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional (60).	100,0%	0	0,0%	Suspendido	Acciones suspendidas temporalmente según oficio UPE-PPE-169-2020
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales (58).	55,0%	52,0%	94,5%	Cumplida	
Porcentaje de ejecución presupuestaria de los planes de inversión en infraestructura física en las unidades regionales (59).	60,0%	99,6%	166,0%	Sobre cumplida	

**Costa Rica, INA. Unidad Regional Central Oriental. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2020.**

(Cifras absolutas y porcentuales)

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas (41).	108	132	122,2%	Cumplida	Registro y vinculación oportuna en el SEMS, personal comprometido con el cumplimiento de los indicadores.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos (42).	465	328	70,5%	Parcialmente cumplida	Adecuada coordinación e iniciativa entre los centros, staff de planificación y enlace PYMEs. Asignación de docentes de parte de los núcleos tecnológicos para ejecutar asistencias. Se da prioridad a las asistencias técnicas en el marco del covid-19, por solicitud de la gestión de formación y servicios tecnológicos. se cuenta con un reporte de asistencias técnicas pendientes de vincular, lo que facilita el seguimiento.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica (43).	380	466	122,6%	Cumplida	Se sobrepasó la meta establecida, debido a por la emergencia sanitaria por la pandemia de covid-19, se distribuyó el tiempo del personal docente en otras actividades como fue las asistencias técnicas y certificación.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias (44).	55	125	227,3%	Sobre cumplida	
Cantidad de personas egresadas de programas (45).	3684	3349	90,9%	Cumplida	Personal docente y administrativo comprometido con el cumplimiento del indicador. se realiza una apropiada promoción de los programas. se realizó un cambio de modalidad virtual o por medios alternativos, en tiempo para poder ejecutar los programas.
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas (46).	1888	1374	72,8%	Parcialmente cumplida	Acompañamiento y seguimiento de la ejecución de programas. Contar con equipo y material didáctico oportuno. Docentes y población estudiantil comprometidos con la capacitación. Apoyo del equipo de bienestar estudiantil compuesto por trabajo social, orientación y psicología.
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés (47).	633	545	86,1%	Parcialmente cumplida	

Continúa...

Continuación pág. 58...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas (48).	1855	1244	67,1%	Parcialmente cumplida	Por ajuste de fechas, varios programas van a finalizar en el 2021, por ejemplo: prensista offset, diseño gráfico de CEGYPLAST, operador de tecnología y comunicación de CNEPA. Se suspendió la ejecución de las referencias programadas para el centro juvenil amigó, el cual normalmente inicia en enero y finaliza en diciembre, y que aportan de manera significativa a la meta. De igual forma se presenta la situación en el centro Calasanz y en la zona Caraigres
Porcentaje deserción en los programas (49).	8,0%	7,0%	113,7%	Cumplida	Acompañamiento a los grupos mediante el equipo de bienestar estudiantil. La continuidad del pago de ayudas económicas para las personas beneficiarias gracias al acuerdo de junta directiva JD-AC-71-2020 ". El reconocimiento de becas a los estudiantes actuales del INA y que cuenten con becas debidamente aprobadas, durante el período de suspensión de lecciones decretado por el poder ejecutivo, debido al estado de emergencia ocasionado por el virus covid-19."en el CNPFJ Orlich se están enviando cápsulas informativas una por semana al estudiantado por parte de bienestar estudiantil. Personal comprometido con el cumplimiento del indicador.
Cantidad de personas que aprobaron módulos (50).	9385	11358	121,0%	Cumplida	Contar con equipo y material didáctico oportuno. Módulos que pueden realizarse mediante herramientas virtuales o no presenciales. Se realiza una adecuada promoción de los módulos. Personal docente y administrativo comprometido con el cumplimiento del indicador. Atención de grupos organizados.se realiza una adecuada promoción de los módulos.
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés (51).	243	453	186,4%	Sobre cumplida	
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos (52).	737	863	117,1%	Cumplida	
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas (56).	240	220	91,7%	Cumplida	Personal docente y administrativo comprometido con el cumplimiento del indicador. Atención de grupos organizados. Se detectando necesidades específicas de atención para la creación de asistencias técnicas.

Continúa...

Continuación pág. 59...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias (53).	823	757	92,0%	Cumplida	Pruebas de certificación que pueden realizarse mediante herramientas tecnológicas, personal docente y administrativo comprometido con el cumplimiento del indicador.
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés (54).	418	515	123,2%	Cumplida	
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias (55).	96	41	42,7%	No cumplida	La mayor parte de las certificaciones son presenciales, por lo que han estado detenida la ejecución de las mismas. Muchas pruebas de certificación no pueden realizarse mediante herramientas virtuales, por lo que no se han podido cumplir con la atención a las listas de espera. Por las características de estas pruebas, a partir de abril se pudo iniciar con el proceso de aplicación de pruebas en modalidad no presencial, además el personal docente requería de participar de una inducción y una capacitación.
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional (60).	100,0%	0	0,0%	Suspendido	Acciones suspendidas temporalmente según oficio UPE-PPE-169-2020
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales (58).	85,0%	74,4%	87,5%	Parcialmente cumplida	Rutas críticas de las adjudicaciones de compras de equipo en esta subpartida tanto en el proceso de adquisiciones regional como en la UCI. Siempre en paralelo, cuando se realiza obra de inversión, se debe de realizar el proceso de adquisición de obra de arte cargado a esta subpartida, pero no fue realizado por la unidad solicitante.
Porcentaje de ejecución presupuestaria de los planes de inversión en infraestructura física en las unidades regionales (59).	85,0%	91,9%	108,1%	Cumplida	Los desembolsos del proyecto de remodelación de CEGRYPLAST se realizaron dentro de las fechas establecidas.

**Costa Rica, INA. Unidad Regional Chorotega. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2020.**  
(Cifras absolutas y porcentuales)

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas (41).	418	141	33,7%	No cumplida	<p>Afectación por la crisis nacional sanitaria presentada por la pandemia del COVID-19. Imposibilidad de continuar con los programas de capacitación y formación profesional de manera presencial, debido a que los docentes y las personas estudiantes no cuentan con las competencias técnicas o las herramientas tecnológicas requeridas para recibir las clases de manera virtual o con medios alternativos.</p> <p>Se realiza la virtualización de los servicios de capacitación en los cuales se logró implementar esta modalidad de acuerdo a lo establecido por la USEVI, así también aquellos que se pueden ejecutar por medio de herramientas tecnológicas con el objetivo de darle continuidad y atención a la población meta. Se hizo un esfuerzo para analizar dentro de la oferta aquellos servicios que se puedan ejecutar bajo la modalidad virtual o con herramientas. Los docentes regionales recibieron la capacitación de los servicios bajo la modalidad virtual. Acatamiento a las circulares GG-CI-5-2020 y GG-CI-13-2020, las cuales indican la suspensión de los de los SCFP presenciales. se realizaron, entrevistas a la población y empresas para conocer la disposición y equipo tecnológico con el que contaban para recibir los servicios de manera virtual o por medios tecnológicos. A pesar de los esfuerzos realizados para volver a la presencialidad y retomar los programas que la requieren para el cumplimiento de objetivos por parte de los estudiantes; el plazo de reapertura se pospuso hasta mediados de noviembre de 2020.</p>

Continúa...

Continuación pág. 61...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos (42).	1034	276	26,7%	No cumplida	<p>Afectación por la crisis sanitaria del covid-19. Imposibilidad de continuar con SCFP presenciales, debido a que las personas estudiantes no cuentan con las competencias técnicas o las herramientas tecnológicas requeridas para recibir las lecciones de manera virtual. Así mismo, no se tenía suficiente oferta virtual disponible para ejecutar de manera inmediata.</p> <p>Se realiza la virtualización de los servicios de capacitación en los cuales se pudiera implementar bajo esta modalidad de acuerdo con lo establecido por la USEVI para darle continuidad y atención a la población. Sin embargo, son procesos largos que no dependen únicamente de la regional. Se han eliminado algunos módulos para generar otros bajo la modalidad virtual o brindar asesorías técnicas de esta manera, o por herramientas tecnológicas. Algunos servicios se les ha modificado la modalidad para continuar con la atención a la población meta.</p>
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica (43).	92	208	226,1%	Sobre cumplida	<p>La gestión realizada para la ejecución de asistencias técnicas por medios virtuales y por herramientas tecnológicas, al igual que la disposición de las unidades productivas en recibir este tipo de servicio han incidido en el alcance de este indicador. Espacios contemplados en los cronogramas docentes para atender asistencias técnicas.</p> <p>La facilidad que existe a la hora de la realización del diagnóstico técnico, así como el diseño y ejecución de la misma por parte de los docentes regionales, contribuyen al alcance de este indicador. Se realizaron, entrevistas a la población y empresas (según base de datos de solicitudes pendientes de atender) para conocer la disposición y equipo tecnológico con el que contaban para recibir los servicios de manera virtual o por medios tecnológicos.</p>
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias (44).	112	99	88,4%	Parcialmente cumplida	<p>Acatamiento a las circulares GG-CI-5-2020 y GG-CI-13-2020, las cuales indican la suspensión de los de los SCFP presenciales. Imposibilidad de continuar con las certificaciones ocupacionales debido a que las pruebas no se encuentran en modalidad virtual, excepto inglés. Así mismo, las personas participantes no cuentan con las herramientas tecnológicas requeridas para realizar la prueba de manera virtual. Otra razón que ha dificultado el alcance de este indicador es el tema de las impresiones de documentos requeridos para el registro y vinculación de pymes, pues no todas las personas tienen a su alcance impresora para realizar el trámite de matrícula y llenado de formularios.</p>

Continúa...



Continuación pág.62...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas egresadas de programas (45).	1522	1158	76,1%	Parcialmente cumplida	<p>Afectación por la crisis nacional sanitaria presentada por la pandemia del COVID-19. Imposibilidad de continuar con los programas de capacitación y formación profesional de manera presencial, debido a que los docentes y las personas estudiantes no cuentan con las competencias técnicas o las herramientas tecnológicas requeridas para recibir las clases de manera virtual. A pesar de los esfuerzos realizados para volver a la presencialidad y retomar los programas que la requieren para el cumplimiento de objetivos por parte de los estudiantes; el plazo de reapertura se pospuso hasta mediados de noviembre de 2020. "</p> <p>Se realiza la virtualización de los servicios de capacitación en los cuales se logró implementar esta modalidad de acuerdo con lo establecido por la USEVI, así también aquellos que se pueden ejecutar por medio de herramientas tecnológicas con el objetivo de darle continuidad y atención a la población meta.</p> <p>Se hizo un esfuerzo para analizar dentro de la oferta aquellos servicios que se puedan ejecutar bajo la modalidad virtual o con herramientas. Los docentes regionales recibieron la capacitación de los servicios bajo la modalidad virtual. La suspensión de los de los SCFP presenciales. Acatamiento a las circulares gg-ci-5-2020 y gg-ci-13-2020.se realizaron, entrevistas a la población y empresas para conocer la disposición y equipo tecnológico con el que contaban para recibir los servicios de manera virtual o por medios tecnológicos.</p>
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas (46).	710	418	58,9%	Parcialmente cumplida	<p>Afectación por la crisis sanitaria del covid-19. Imposibilidad de continuar con SCFP presenciales, debido a que los docentes y las personas estudiantes no cuentan con las competencias técnicas o las herramientas tecnológicas requeridas para recibir las lecciones de manera virtual. Además de la capacitación requerida para que los docentes en esta área puedan ejecutar la nueva oferta de programas de habilitación; así como las pasantías y algunos cursos de autoaprendizaje han incidido en el bajo alcance de este indicador.</p>
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés (47).	30	19	63,3%	Parcialmente cumplida	

Continúa...

Continuación pág. 63...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas (48).	825	423	51,3%	Parcialmente cumplida	La afectación por la crisis nacional sanitaria presentada por la pandemia del covid-19. Imposibilidad de continuar con los programas de capacitación y formación profesional de manera presencial, debido a que las personas estudiantes no cuentan con las competencias técnicas o las herramientas tecnológicas requeridas para recibir las clases de manera virtual o con medios alternativos. A pesar de los esfuerzos realizados para volver a la presencialidad y retomar los programas que la requieren para el cumplimiento de objetivos por parte de los estudiantes; el plazo de reapertura se pospuso hasta mediados de noviembre de 2020.
Porcentaje deserción en los programas (49).	8,0%	6,1%	130,3%	Sobre cumplida	Por medio de acuerdo, la junta de directiva del INA decidió continuar con las ayudas económicas para los estudiantes y así lograr la permanencia de estos y disminuir la deserción.
Cantidad de personas que aprobaron módulos (50).	4414	6792	153,9%	Sobre cumplida	Debido a la emergencia nacional sanitaria presentada por el COVID 19, se procedió a la creación de módulos que se pudieran ejecutar bajo la modalidad virtual y con medios alternativos para atender a la población, lo cual ha incidido al alcance de este indicador.  Varios de los programas que estaban para ejecutarse de manera presencial, fueron eliminados y se procedió a la creación de módulos y así poder seguir atendiendo a la población. algunos módulos se les cambió la modalidad a virtual y esta permite un mayor cupo.
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés (51).	54	229	424,1%	Sobre cumplida	Se ha logrado alcanzar este indicador debido al contrato de ente privado con el que se cuenta en el centro de formación de Nicoya, así como módulos certificables que finalizaron con medios alternativos en la regional. Adicional a esto, han finalizado servicios de inglés que pertenecen a otros programas y también son contabilizados en este indicador.  Los docentes regionales reciben la capacitación de los servicios bajo la modalidad virtual, la cual fue impartida por la UDIPE para complementar sus competencias y de esta forma estar mejor preparados para ejecutar los servicios por medios alternativos.

Continúa...

Continuación pág. 64...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos (52).	1036	713	68,8%	Parcialmente cumplida	Afectación por la crisis sanitaria del covid-19. Imposibilidad de continuar con SCFP presenciales. Así mismo las personas estudiantes no cuentan con las competencias técnicas o las herramientas tecnológicas requeridas para recibir las lecciones de manera virtual o por medios alternativos. existen servicios que requieren obligatoriamente la presencialidad para cumplir con los objetivos de aprendizaje y a pesar de los esfuerzos realizados plazo de reapertura, se pospuso hasta mediados de noviembre de 2020.
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas	2	44	2200,0%	Sobre cumplida	Las asistencias técnicas son servicios muy demandados en el contexto actual.
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias (53).	167	375	224,6%	Sobre cumplida	Contar con docentes para atender certificación en el área de idiomas. Alta demanda en certificación, y disponibilidad de personas que en estos momentos no se encuentran laborando. Disponibilidad de pruebas virtuales en el subsector de idiomas. Además, se ha logrado la emisión de los certificados virtuales para facilitar la atención de personas interesadas.
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés (54).	109	201	184,4%	Sobre cumplida	Contar con docentes para atender certificación en el área de idiomas. Alta demanda en certificación, y disponibilidad de personas que en estos momentos no se encuentran laborando. Disponibilidad de pruebas virtuales en el subsector de idiomas.
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias (55).	15	46	306,7%	Sobre cumplida	Alta demanda en certificación, y disponibilidad de personas que en estos momentos no se encuentran laborando. Disponibilidad de pruebas virtuales en el subsector de idiomas.
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional (60).	100,0%	0	0,0%	Suspendido	Acciones suspendidas temporalmente según oficio UPE-PPE-169-2020
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales (58).	85,0%	21,8%	25,6%	No cumplida	Seguimiento a las directrices superiores con respecto a la restricción de trámites de compras durante el año.

**Costa Rica, INA. Unidad Regional Heredia. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2020.**  
(Cifras absolutas y porcentuales)

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas (41).	68	121	177,9%	Sobre cumplida	El centro plurisectorial asigna a dos administradores de servicios para la promoción y coordinación de programas estratégicos dirigidos a la PYMEs y diseñado por el núcleo comercio y servicio de esta manera se logra que emprendimientos y funcionarios pymes logren capacitarse en estos servicios, se espera que 114 personas logren aprobar estos programas. Otro factor importante en considerar es el seguimiento que brindan los docentes asignados para la ejecución y atención de esta población. La modalidad virtual o con herramientas tecnológicas a pesar de tener mucha deserción es una modalidad que se vuelve atractiva para las pymes ya que no requieren estar a tiempo completo con horarios específicos para recibir la capacitación. Por otra parte, el proceso de bienestar estudiantil realiza una estrategia de apoyo a los estudiantes y verificación de condiciones para que no deserten de los servicios y finalicen sus capacitaciones.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos (42).	228	239	104,8%	Cumplida	El compromiso de parte de las administradoras de servicios y encargados de centros para la promoción y coordinación de servicios de capacitación y formación profesional dirigidos a la PYMEs de esta manera emprendimientos y funcionarios pymes logran capacitarse. Seguimiento y atención a solicitudes pendientes en sistema SEMS de pymes. Otro factor importante en considerar es el seguimiento que brindan los docentes asignados para la ejecución y atención de esta población. La modalidad virtual o con herramientas tecnológicas a pesar de tener mucha deserción es una modalidad que se vuelve atractiva para las PYMEs ya que no requieren estar a tiempo completo con horarios específicos para recibir la capacitación.

Continúa...

Continuación pág. 66...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica (43).	297	327	110,1%	Cumplida	<p>Actualmente la estrategia que se sigue para las asistencias técnicas es definir según perfil docente cuales deben tener horas reservadas en cronograma, se coordina con los centros para la ejecución respectiva. Por otra parte, se da seguimiento a las solicitudes enviadas a los NFST para la relaboración de diagnóstico y diseño, esto con el objetivo de llevar un seguimiento de lo pendiente para ejecución. Además, se negocia con los NFST para la asignación de personal docente en el caso de los sectores en los que la URHE no cuenta con personal. Particularmente desde el año 2019, esta UR ejecuto un plan piloto con el centro de formación taller público de Heredia centro de fomento emprendedor (desarrollar en el emprendedor capacidades empresariales ajustadas a sus necesidades, de forma ágil, oportuna y con la calidad requerida, para que puedan salir al mercado), mediante el cual se destinaron 3 personas docentes para atender solamente este tipo de servicio. En atención a los oficios GFST-121-2020 y DGR-348-2020: ampliación al transitorio FRGR 01 y FRGR 188/ dgr-283-2020: aspectos a considerar para ejecutar el transitorio de asistencias técnicas. Para este año se aplicó un transitorio de asistencias técnicas, lo cual permite realizar una atención múltiple de unidades productivas, utilizando un mismo diseño para atender un mismo problema productivo. Adicionalmente, se da seguimiento al reporte de asistencias técnicas liquidadas sin vincular del SEMS, esto se realiza cada semana para que los centros y PSU vinculen lo que correspondiente. Con respecto al transitorio el centro fomento emprendedor: concretó en referencias con MEIC y el proyecto sitios de contacto: concretó en referencias con las municipalidades de Barva, San Rafael, Heredia, adicional el centro fomento emprendedor realizo las siguientes actividades que no se reflejan en las estadísticas: diagnósticos realizados: 16diseños realizados: 18apoyo emprendedor: 87 personas charlas municipalidad de Belén: 7 personas charlas municipalidad de San Rafael: 8 personas atención de dos grupos plan piloto de neoemprendedor/fundación Carlos Slim: cantidad de personas atendidas: 16 personas por otra parte la unidad regional desarrolla el proyecto sitio de contacto cuyo objetivo es gestionar la atención de las empresas del sector turismo, alimentario y de servicios estéticos de forma ágil y oportuna, para la aplicación de los protocolos de salud ante el covid19 emitidos por el ministerio de salud; así como la implementación de estos, de acuerdo con las características particulares de negocio, con la finalidad de reactivar la actividad económica de la región de forma segura.</p>

Continúa...

Continuación pág. 67...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias	10	7	70,0%	Parcialmente cumplida	El centro plurisectorial en coordinación con núcleo turismo y salud cultura y artesanía, logran activar pruebas mediante el uso de herramientas tecnológicas y otra con protocolo de ministerio de salud para atender solicitudes de las pymes. Además, el proceso servicio al usuario tiene asignados a dos docentes de mecánica de vehículos y a don Mario campos en construcción civil, certificando presencialmente. Esta información se verá reflejada una vez que los docentes realicen las liquidaciones respectivas en sistema y se logre vincular los servicios que tienen una solicitud pendiente.
Cantidad de personas egresadas de programas (45).	907	1126	124,1%	Cumplida	Producto de la emergencia nacional, esta unidad regional, realizó cinco talleres de trabajo con los centros y PSU con el objetivo de reestructurar todo el PASER (se revisaron idoneidades para ver como incorporar más oferta virtual, unidades productivas pendientes, el PASER de cada uno de los docentes, entre otros factores). además, se le da seguimiento a indicadores con el fin de tomar otras acciones que permitan el cumplimiento de metas. Se proyecta egresar 1155 personas en esta modalidad. Además, algunos docentes, con el visto bueno del 100% de los estudiantes activos matriculados, en coordinación con encargados de centros, bienestar estudiantil, administradores de servicios y núcleo tecnológicos también lograron finalizar los programas mediante el uso de herramientas tecnológicas. Es importante aclarar que no todos los servicios pueden ejecutarse de manera remota por las actividades que se ejecutan. El trabajo realizado por parte del personal docente, para lograr mantener a los estudiantes en la capacitación mientras se definía estrategias de atención por la emergencia sanitaria hizo que se cumpliera este indicador. De parte de bienestar estudiantil se definió una estrategia de acompañamiento a los estudiantes para atender las situaciones particulares y dar una posible solución al estudiante que le permitiera concluir su capacitación.
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas (46).	574	592	103,1%	Cumplida	Jefatura regional en coordinación con los centros ejecutores y planificación regional orienta su PASER según lo indicado en oficio SGT-245-2019 (áreas prioritarias) para la nueva proyección se estima una meta anual de 611 estudiantes aprobados. Se da prioridad de atención a los servicios ya iniciados y con matrícula activa para el seguimiento y finalización de los mismos. Se realiza seguimiento a indicadores con el fin de tomar otras acciones que permitan el cumplimiento de metas. El trabajo realizado por parte del personal docente, para lograr mantener a los estudiantes en la capacitación mientras se definía estrategias de atención por la emergencia sanitaria hizo que se cumpliera este indicador.

Continúa...

Continuación pág. 68...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés (47).	224	215	96,0%	Cumplida	Se proyecta la finalización de 19 programas (15 programas del año 2018-2019 y 5 programas 2020) se estima egresar 227 personas con herramientas tecnológicas. El trabajo realizado por parte del personal docente, para lograr mantener a los estudiantes en la capacitación mientras se definía estrategias de atención por la emergencia sanitaria hizo que se cumpliera este indicador. De parte de bienestar estudiantil se definió una estrategia de acompañamiento a los estudiantes para atender las situaciones particulares y dar una posible solución al estudiante que le permitiera concluir su capacitación. En atención a oficio NSCS-176-2020 se inicia en la regional el plan piloto programas de habilitación en inglés y se ejecutan cuatro referencias.
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas (48).	672	379	56,4%	Parcialmente cumplida	<p>A raíz de la emergencia sanitaria a nivel país esta población vulnerable se excluye de los procesos educativos o no son consideradas su condición de pobreza y accesos ya que deben contar con acceso a internet y computadora lo que dificulta la atención de dicha población ya que en su mayoría no cuentan con este servicio. La segunda fase de reapertura se dio hasta el 23 de noviembre, hasta esa fecha se permitió el regreso de manera presencial de los estudiantes.</p> <p>Se asignan cupos para atender dicha población sin embargo en su mayoría no cumplen requisitos de ingreso, o a la hora de matrícula indican no tener interés.</p> <p>En otras ocasiones localizar la población es muy difícil ya que los números que brindan no se encuentran disponibles.</p>

Continúa...

Continuación pág. 69...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Porcentaje deserción en los programas (49).	8,0%	5,0%	160,9%	Sobre cumplida	Servicios dirigidos a las personas capacitación y formación profesional en modalidades no presenciales orientados a desarrollar, de manera integral, las habilidades y competencias requeridas por una persona para desempeñarse en una ocupación, utilizando metodologías basadas en tecnologías de información y comunicación, con el fin de acelerar el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje. Ayudas económicas emergentes dirigidas a personas participantes de acciones formativas proyecto germina: promover el desarrollo de la formación integral mediante la prevención y atención de la población estudiantil que permita el fortalecimiento de competencias del ser, hacer y convivir, y la permanencia en los SCFP. En las áreas y modalidades que ofrece el INA, según criterios de priorización. El plan establece a nivel general estrategias de motivación, habilidades blandas y para la vida, técnicas y métodos de estudio, grupos de estudio, estrategias para desarrollo sentido de pertenencia, bienestar físico y emocional. Estas estrategias se definen a partir de un diagnóstico con la población estudiantil, especialmente dado las condiciones que enfrentamos que no estaremos aún al 100% de presencialidad tal y como estaba definido en un inicio el plan germina. Intermediación de empleo apoyo en orientación y búsqueda de empleo, así como, atención eficaz de necesidades de capacitación y formación profesional para la mejora del perfil de empleabilidad.
Cantidad de personas que aprobaron módulos (50).	844	2234	264,7%	Sobre cumplida	En atención al oficio PEI 2019-2025, producto de la emergencia nacional y mediante el programa para coadyuvar con la recuperación económica y social del país, mediante el desarrollo de capital humano y la reactivación productiva del sector empresarial. Esta unidad regional, realizó talleres de trabajo con los centros y PSU con el objetivo de reestructurar todo el PASER (se revisaron idoneidades para ver como incorporar más oferta virtual, unidades productivas pendientes, el PASER de cada uno de los docentes, entre otros factores), lo que generó más módulos certificables, en modalidad virtual y con herramientas tecnológicas. A partir de las instrucciones emitidas mediante oficio SGT-209-2020 los NFST plantean propuestas de agrupaciones de módulos certificables y esta unidad regional crea para este año 4 agrupaciones.

Continúa...



Continuación pág.70...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés (51).	6	79	1316,7%	Sobre cumplida	Esta unidad regional logra atender una solicitud específica con una situación puntual que se logra resolver con este módulo. El indicador detalla textual: cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés. Sin embargo, los reportes UPE consideran personas participantes que aprobaron al menos un módulo certificable o de programa, según unidad regional. Por eso la sobre ejecución en dicho indicador.
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos (52).	356	137	38,5%	No cumplida	A raíz de la emergencia sanitaria a nivel país esta población vulnerable se excluye de los procesos educativos o no son consideradas su condición de pobreza y accesos ya que deben contar con acceso a internet y computadora lo que dificulta la atención de dicha población ya que en su mayoría no cuentan con este servicio. La segunda fase de reapertura se dio hasta el 23 de noviembre, hasta esa fecha se permitió el regreso de manera presencial de los estudiantes.
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas	20	18	90,0%	Cumplida	La unidad regional asigna a una persona de planificación para el seguimiento de la atención de asistencias técnicas y coordinación con núcleos, este enlace coordina la asignación de docentes para cumplir con las solicitudes pendientes de atender.
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias (53).	293	218	74,4%	Parcialmente cumplida	<p>Cuatro docentes de la unidad regional son asignados para trabajar en actividades propias del área de idioma en el núcleo comercio y servicio (diseño de pruebas de certificación, diseño de material de nueva oferta, diseño de nueva oferta entre otros).</p> <p>Prácticamente hasta el mes de diciembre se está retomando la atención de certificación de manera presencial, lo que podría no reflejarse al momento de la evaluación del POIA. Hay cinco dos docentes certificando. (salud y cultura, mecánica de vehículos, construcción civil, inglés, gastronomía).</p> <p>La comunicación persistente vía correo, whatsapp o team, entre los docentes y de los estudiantes de inglés del centro plurisectorial no permitió disponer del tiempo docente para la ejecución de certificación por el seguimiento a los programas activos con matrículas. Solo idiomas permite la certificación mediante el uso de herramientas tecnológicas.</p>

Continúa...

Continuación pág. 71...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés (54).	237	178	75,1%	Parcialmente cumplida	La comunicación persistente vía correo, whatsapp o team, entre los docentes y de los estudiantes de inglés del centro plurisectorial no permitió disponer del tiempo docente para la ejecución de certificación Cuatro docentes de la unidad regional son asignados para trabajar en actividades propias del área de idioma en el núcleo comercio y servicio (diseño de pruebas de certificación, diseño de material de nueva oferta, diseño de nueva oferta entre otros)
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias (55).	10	11	110,0%	Cumplida	La planificación de asignar docentes a inicios del año para atender las solicitudes en sistema permitió cumplir el indicador.
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional (60).	100,0%	0	0,0%	Suspendido	Acciones suspendidas temporalmente según oficio UPE-PPE-169-2020
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales (58).	68,0%	68,4%	100,6%	Cumplida	Se logró adquirir los materiales necesarios según las rutas críticas, a pesar de la anulación de varias compras para el cumplimiento de la directriz de la contención del gasto.

**Costa Rica, INA. Unidad Regional Huetar Caribe. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2020.**

(Cifras absolutas y porcentuales)

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas (41).	15	14	93,3%	Cumplida	
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos (42).	100	93	93,0%	Cumplida	A pesar de la emergencia nacional por COVID 19 se han lograda atender empresa PYMEs, logrando el cumplimiento de la meta.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica (43).	51	42	82,4%	Parcialmente cumplida	Se han ejecutado módulos para las pymes y este servicio es preferido debido a la celeridad con que se capacitan.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias (44).	20	19	95,0%	Cumplida	Aplicación de los formularios FR GR 01 y FR GR 188 a las personas solicitantes de SCFP con la colaboración de los administradores de servicios de capacitación y otros funcionarios en las diferentes zonas de atención en la Región Huetar Caribe.
Cantidad de personas egresadas de programas (45).	2000	1462	73,1%	Parcialmente cumplida	Circular GG-CI-5-2020 donde la institución ordena la suspensión de los servicios de capacitación y formación profesional presenciales, en todas la unidades regionales y centros de formación profesional incluyendo los derivados de las acciones móviles. oficio DGR-206-2020. Debido a que no se cuenta con el diseño para la ejecución en modalidad virtual o por la dificultad de virtualizar los servicios en algunas áreas por su naturaleza (eléctrico, industria alimentaria, metalmecánica, comercio y servicios, salud y cultura). Los diferentes núcleos tecnológicos se están dando a la tarea de crear una oferta formativa adecuada. El núcleo comercios y servicios en el oficio NSCS-169-2020 nos facilita la oferta en modalidad virtual (uno de los programas y otros de los módulos) que puede ser impartida por el personal docente que cuente con aval correspondiente.

Continúa...

Continuación pág.73...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas (46).	212	454	214,2%	Sobre cumplida	Se logra la meta con la finalización de 46 programas donde se obtiene en dato de las personas egresadas de los programas de los sectores claves de la economía, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la administración superior para cada año.
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés (47).	132	139	105,3%	Cumplida	Se logra continuar con la ejecución de los programas con la activación de la ejecución de los servicios de capacitación y formación profesional del subsector de inglés basado en diagnóstico situacional de los estudiantes matriculados con el propósito de continuar la formación en el idioma inglés. Oficio DGR-289-2020. En nuestro PASER contamos con 11 programas de inglés de las cuales han finalizado 9 programas que han aportado 139 personas egresadas por lo que se espera lograr la meta al final el periodo 2020.
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas (48).	1147	569	49,6%	No cumplida	Falta de equipo tecnológico, acceso a internet o sin conocimiento de uso de equipo tecnológico son los factores que incidieron en la población para negarse a participar en los servicios de capacitación por medios tecnológicos.
Porcentaje deserción en los programas (49).	8,0%	4,0%	199,2%	Sobre cumplida	La URHC cuenta con un equipo interdisciplinario liderado por el proceso de servicio al usuario que vela por los estudiantes que enfrentan alguna situación que les impide continuar en los cursos. Además, los docentes regionales cuentan dentro de su CRI con el rubro de atención a estudiantes en situación de deserción.
Cantidad de personas que aprobaron módulos (50).	4055	2999	74,0%	Parcialmente cumplida	Circular GG-CI-5-2020 donde la institución ordena la suspensión de los servicios de capacitación y formación profesional presenciales, en todas la unidades regionales y centros de formación profesional incluyendo los derivados de las acciones móviles. Oficio DGR-206-2020. Debido a que no se cuenta con el diseño para la ejecución en modalidad virtual o por la dificultad de virtualizar los servicios en algunas áreas por su naturaleza (eléctrico, industria alimentaria, metalmecánica, comercio y servicios, salud y cultura). Los diferentes núcleos tecnológicos se están dando a la tarea de crear una oferta formativa adecuada. El núcleo comercios y servicios en el oficio nscs-169-2020 nos facilita la oferta en modalidad virtual (uno de los programas y otros de los módulos) que puede ser impartida por el personal docente que cuente con aval correspondiente.

Continúa...

Continuación pág. 74...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés (51).	61	119	195,1%	Sobre cumplida	Se logra el cumplimiento de esta meta siguiendo instrucciones para continuidad de los SCFP en modalidades no presenciales de los cuales los módulos finalizados han generaron 119 personas aprobadas por lo que se logra la meta propuesta gracias a la rápida acción del núcleo comercio y servicios al pasar los módulos de presencial a medios alternativos según oficio NSCS-169-2020.
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos (52).	700	384	54,9%	Parcialmente cumplida	En la circular GG-CI-5-2020 se ordena a la institución la suspensión de los servicios de capacitación y formación profesional presenciales
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas	20	15	75,0%	Parcialmente cumplida	Con la recepción de los formularios FR GR 01 y FR GR 188 de parte de los funcionarios de los núcleos y de la unidad regional y de las bases de datos de la UPE se captura la información para ser incluida en el sistema SEMS para analizar si esta aplica para algún servicio tecnológico que ejecuta el INA. Importante mencionar la apertura de las unidades productivas en recibir la asistencia técnica bajo la modalidad de medios tecnológicos.
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias (53).	344	151	43,9%	No cumplida	Debido a la pandemia (COVID) que generó la suspensión de la ejecución de servicios de capacitación y formación profesional de forma presencial, se detuvieron la ejecución de las pruebas de certificación, ya que este tipo de servicio por su diseño solo se brindaba de forma presencial. Circular GG-CI-5-2020.
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés (54).	236	92	39,0%	No cumplida	Un elemento que influyo en el no cumplimiento de estos indicadores es la falta de recurso humano docente debido a que gran porcentaje de docentes se encontraba en capacitación con la UDIPE según oficios UDIPE-42-2020, oficio NSCS-189-2020.
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias (55).	55	4	7,3%	No cumplida	

Continúa...

Continuación pág.75...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional (60).	100,0%	0	0,0%	Suspendido	Acciones suspendidas temporalmente según oficio UPE-PPE-169-2020.
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales (58).	85,0%	23,9%	28,1%	No cumplida	Baja ejecución del presupuesto de la meta 1392 debido a procesos de revocatoria con las licitaciones públicas y el bajo precio ofertado por los proveedores. No se cumple la meta por procesos de revocatoria con las licitaciones públicas de parte los proveedores.
Porcentaje de ejecución presupuestaria de los planes de inversión en infraestructura física en las unidades regionales (59).	85,0%	98,5%	115,9%	Cumplida	La Contraloría General de la República aprueba refrendo hasta el 17 de set/2019. El 9 de nov/2019 se da el inicio de las obras de construcción y remodelación del CRP de Limón.

**Costa Rica, INA. Unidad Regional Huetar Norte. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2020.**  
(Cifras absolutas y porcentuales)

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas (41).	30	38	126,7%	Sobre cumplida	La ejecución de programas dirigidos a PYMEs y una promoción focalizada para esta población con el modelo de atención para PYMEs del Centro de Fomento Empresarial de PYMEs y emprendedores de Ciudad Quesada facilita la atención de esta meta. Los programas donde se atendieron las pymes son: cajero, inspector de inocuidad, ejecutivo en servicio al cliente, operador de tics, además, es importante señalar que la pandemia por covid-19 en el país y la afectación en los diferentes sectores productivos de la región provocó, un interés de las personas asociadas a unidades productivas a capacitarse por medio de programas aprovechando la transformación de la oferta a modalidades no presenciales.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos (42).	882	892	101,1%	Cumplida	La unidad regional para el año 2020 definió como estrategia para la atención del tema de PYMEs al centro de formación de Ciudad Quesada como el Centro Del Fomento Empresarial de PYMEs y emprendedores para toda la Región Huetar Norte. Para este centro se realizó una programación orientada para dicho fin que incluía una diversidad de módulos atinentes a las necesidades de capacitación de las unidades productivas. Otro elemento que facilita el alcance de la meta es la utilización de diferentes modalidades y horarios diferenciados para PYMEs. Además, es importante señalar que la pandemia por COVID-19 en el país y la afectación en los diferentes sectores productivos de la región provocó, un interés de las personas asociadas a unidades productivas a capacitarse por medio de módulos aprovechando la transformación de la oferta a modalidades no presenciales.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica (43).	257	128	49,8%	No cumplida	No contar con un plan remedial inmediato para la ejecución de la prueba de certificación ocupacional y asistencias técnicas en la modalidad no presencial
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias (44).	169	50	29,6%	No cumplida	

Continúa...

Continuación pág. 77...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas egresadas de programas (45).	1520	1240	81,6%	Parcialmente cumplida	<p>La declaratoria de la emergencia nacional por la pandemia covid-19 afecto directamente la ejecución y conclusión de los programas de formación y capacitación.</p> <p>Se generaron nuevos proyectos de atención a usuarios: 1. Mentorías.2 proyecto de bioseguridad para el sector turismo.3. Transformación de la oferta programada para adecuarla a las circunstancias del país.</p> <p>Capacitar al cuerpo docente en metodologías tecnológicas para el desarrollo de los servicios en la modalidad no presencial. Se transformó la modalidad de lo presencial a la modalidad no presencial. Se realizó una transformación de la oferta de programas a módulos certificables para aquellos casos donde no se puede dar la modalidad no presencial.</p> <p>Redireccionar horas docente para otros servicios curriculares incluso para colaborar con los núcleos tecnológicos para la transformación de la oferta y otros proyectos, sumando más de 2 700 horas docente.</p>
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas (46).	800	433	54,1%	Parcialmente cumplida	<p>La declaratoria de la emergencia nacional detiene en forma directa la producción de egresados definidos para este indicador de acuerdo con las indicaciones de las autoridades nacionales y del INA sobre la suspensión de lecciones presenciales. Al menos el 50% de los programas contenidos en el PASER 2020 que responden a este indicador requieren de la presencialidad para el uso de equipo y herramientas.</p>
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés (47).	87	81	93,1%	Cumplida	<p>El resultado del indicador responde a la planificación y ejecución de programas de inglés establecida por la unidad regional. Se favorece el alcance de la meta ya que esta área técnica goza de gran demanda por los sectores productivos y la sociedad civil.</p> <p>Desarrollo de plan pilotos de inglés de programas de habilitación.</p>

Continúa...



Continuación pág. 78...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas (48).	998	337	33,8%	No cumplida	<p>La declaratoria de la emergencia nacional por la pandemia covid-19 afecto directamente la ejecución y conclusión de los programas de formación y capacitación disminuyendo la producción para este indicador significativamente.</p> <p>En acatamiento al acuerdo de la Junta Directiva del INA con respecto a seguir apoyando a los estudiantes en condición de vulnerabilidad y con el propósito de mantener activa la ayuda económica los programas han extendido su fecha de finalización y muchos trasladándose al año 2021. otros factores de éxito- promoción de información de cursos con anticipación para informar a la población.-promoción de cursos por medios que son muy utilizados por la población como facebook y whatsapp.-coordinación interinstitucional oportuna con personas que refieren de otras instituciones.-asignación de ayudas económicas utilizando formulario corto que facilita el proceso.</p> <p>Dificultades para que la población en desventaja social pueda insertarse, mantenerse en los programas de formación y capacitación-problema para comunicarse con personas referidas porque no se logran contactar a los números telefónicos brindados.-dificultades para acceder a cursos virtuales por factores como poco o nulo acceso a internet, falta de dispositivos como computadora y dificultades para el uso de la misma.-algunas personas han manifestado priorizar el trabajo, antes de llevar algún programa.-baja escolaridad dificulta el cumplimiento de requisitos.-actualmente muchas personas referidas han finalizado su proceso de acompañamiento por parte del IMAS, por lo que no cuentan con la misma disposición de participar.</p>
Porcentaje deserción en los programas (49).	8,0%	8,0%	100,1%	Cumplida	Desarrollo e implementación del plan “yo sigo en el INA”, por parte del equipo de bienestar estudiantil de la URHN se realizaron procesos de sensibilización con el personal docente y administrativos acerca del tema de la importancia de la retención de los estudiantes en los SCFP. Por directrices institucionales se mantuvo el beneficio de la ayuda económica a los estudiantes que tenían aprobado aun cuando el servicio se mantuviera sin lecciones presenciales.

Continúa...

Continuación pág. 79...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas que aprobaron módulos (50).	5392	4291	79,6%	Parcialmente cumplida	Las condiciones de las personas usuarias como: acceso limitado a una conectividad, carencia de equipos tecnológicos y una ausencia de cultura para el aprendizaje por medios no presenciales afectan significativamente la permanencia y aprobación de las personas en los módulos. Se espera la transformación de la oferta formativa a módulos con ejecución por medios tecnológicos. búsqueda de los candidatos idóneos para los servicios por parte de los centros ejecutores mediante herramientas como el sil sensibilización por parte de los docentes hacia los estudiantes con el propósito de asegurar su permanencia en los servicios.
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés (51).	200	54	27,0%	No cumplida	Los lineamientos institucionales y nacionales sobre la no ejecución de la modalidad presencial provocó que el contrato con el ente de derecho privado para servicios de inglés no pudiera iniciar en la fecha establecida, provocando una dificultad en el alcance de la meta.
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos (52).	1510	524	34,7%	No cumplida	Las características de la población objetivo de este indicador dificultan el acceso a servicios en la modalidad no presencial. Con la suspensión de los módulos en áreas técnicas que no pueden ejecutarse en la modalidad no presencial tales como agropecuario y textil donde recurren muchas personas usuarias en la condición de desventaja social.
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas (56).	12	19	158,3%	Sobre cumplida	En el segundo semestre se asignan más tiempos en los cronogramas docentes para el servicio de certificación ocupacional mediante la ejecución por medio de herramientas tecnológicas aplicadas para el desarrollo del servicio. Así mismo, el servicio evidencia una demanda permanente por las características de la región y las necesidades de los sectores productivos.

Continúa...

Continuación pág. 80...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas (56).	12	19	158,3%	Sobre cumplida	En el segundo semestre se asignan más tiempos en los cronogramas docentes para el servicio de certificación ocupacional mediante la ejecución por medio de herramientas tecnológicas aplicadas para el desarrollo del servicio. Así mismo, el servicio evidencia una demanda permanente por las características de la región y las necesidades de los sectores productivos.
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias (53).	593	469	79,1%	Parcialmente cumplida	La URHN ha aumentado la cantidad de personas aprobadas en certificación ocupacional en el tema de inglés. Se está solicitando el visto bueno para iniciar la prueba de certificación ocupacional en informática en la modalidad no presencial y esto permitirá el avance de la meta.
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés (54).	301	296	98,3%	Cumplida	
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias (55).	67	25	37,3%	No cumplida	Las características de la población objetivo de este indicador dificultan el acceso a servicios en la modalidad no presencial.
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional (60).	100,0%	0	0,0%	Suspendido	Acciones suspendidas temporalmente según oficio UPE-PPE-169-2020
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales (58).	85,0%	57,6%	67,8%	Parcialmente cumplida	Con instrucciones de la jefatura de la unidad de compras institucionales se procede a anular algunas solicitudes de compra, lo cual obedece a un análisis realizado dado la situación que vive el país con la atención de la emergencia covid-19, y el apoyo que como institución debe darse al país con la contención del gasto.

**Costa Rica, INA. Unidad Regional Pacífico Central. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Año 2020.**

(Cifras absolutas y porcentuales)

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas (41).	93	56	60,2%	Parcialmente cumplida	<p>En los meses de setiembre y octubre se realizaron 2 talleres dirigidos a las pymes de la región, mediante teams y google meet, en coordinación con el centro de formación profesional de Orotina, enlace regional de la unidad de fomento y desarrollo empresarial y jefatura regional: uso de herramientas tecnológicas - costos para pymes.</p> <p>Compromiso y esfuerzo del capital humano, para finalizar programa de operador de máquinas de coser del centro de formación de Puntarenas, al utilizar herramientas tecnológicas (whatsapp), entrega del material que estaba listo antes de la pandemia, en las casas de cada participante. Además, del seguimiento continuo por parte de la administradora de servicios para que contaran con los equipos y condiciones idóneas para la ejecución del programa (mobiliario, aire acondicionado, sillas acordes) antes de iniciar la pandemia.</p>
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos (42).	221	259	117,2%	Cumplida	<p>A pesar de las dificultades con la población del sector pesquero, se pudo acceder a la población beneficiaria del SBD con los SCFP en modalidad rea (recursos educativos alternos) en básicos de embarco, actualización básico de embarco y manipulación de recursos pesqueros</p>

*Continúa...*

Continuación pág. 82...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica (43).	217	102	47,0%	No cumplida	<p>El proceso de servicio al usuario eliminó 3 asistencias técnicas, dirigidos a la atención de pymes, dado que no se podían ejecutar por su naturaleza presencial. Además, por asignación de los docentes de núcleos a funciones y/o actividades, como atención de otro tipo de servicios, y otras labores como: comisiones, capacitaciones, desarrollo nuevas metodologías. Entre los servicios eliminados están: implementación de factura electrónica - cómo administrar el tiempo de forma efectiva - actualización en pasturas tropicales y conservación de forrajes. Todas se ejecutarían con docente de núcleo. El núcleo náutico pesquero no ha asignado docentes para asistencias técnicas debido al problema de COVID 19, lo cual afectó directamente la programación del centro nacional especializado náutico pesquero.</p> <p>Los núcleos solamente asignaron docente para ejecución de una de asistencia técnica en el I semestre 2020 para el centro de formación profesional de Orotina. Además, por la naturaleza de las asistencias solicitadas (presencial), el centro no pudo asignar docente para la ejecución de las mismas, lo cual afectó directamente la programación del centro. Ejemplos: productos de valor agregado para el procesamiento del aguacate - uso de maquinaria (ebanistería) - producción y engorde de camarón dulce - elaboración de cocteles clásicos y contemporáneos - montaje de mesas para catering servicio, entre otras. ¿los protocolos emanados por el ministerio de salud no permitieron que se pudiera atender a la demanda en el centro de formación profesional de Puntarenas dado que se requería presencialidad en las empresas. (ejemplo: peluquería, refrigeración)</p>

Continúa...

Continuación pág.83...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias (44).	55	76	138,2%	Sobre cumplida	Estrategia de incluir en el inicio de año realización de pruebas de certificación ocupacional en el cronograma de los docentes. Se asignaron 06 docentes para ejecutar los primeros meses del año, pruebas en las áreas de inglés, servicios turísticos, salonero, soldadura. ¿apoyo del núcleo de tecnología de materiales en la asignación de un docente para realizar pruebas de albañil al inicio del año. Además, el núcleo de metal mecánica adecuó las pruebas en soldadura, y para el mes de octubre se asignó 1 docente para atender demanda de la región. ¿entre los meses de octubre, noviembre y diciembre se asignaron 7 docentes para la ejecución de pruebas de certificación de inglés de manera digital. Se estableció una estrategia exitosa de vinculación de las unidades productivas que se certificaron. Se capacitó a los docentes de idiomas en la nueva metodología de las pruebas de inglés con herramientas tecnológicas. Además, se capacitó a la docente del área de textil para trabajar las pruebas de forma presencial, en apego estricto de los protocolos establecidos del ministerio de salud y la institución. Estas se ejecutaron en el centro nacional especializado náutico pesquero con materiales y equipos nuevos.

Continúa...

Continuación pág.84...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas egresadas de programas (45).	1440	1720	119,4%	Cumplida	<p>Corresponde a egresados de programa que iniciaron en el 2019, y que finalizaron en el 2020 en todos los centros ejecutores (total 36 programas). Excelente compromiso y esfuerzo del personal docente y administrativo, para poder finalizar los programas a través de uso de medios tecnológicos, con horarios flexibles y adecuados a la población, ante la emergencia ocasionada por el covid-19. (pandemia mundial) demanda constante de los programas del sector náutico pesquero para la obtención del permiso de navegación y zarpe de las embarcaciones. Aunado al apoyo del núcleo náutico para la adecuación de los programas de actualización de básico de embarco con recursos educativos alternativos (REA) la asignación de ayudas económicas motiva a los participantes en su permanencia y finalización positiva de los SCFP. Ejecución del proyecto específico para evitar la deserción y proyecto de bienestar estudiantil que se realiza todos los años en donde se interactúa con los estudiantes. Este año se llevó a cabo festival de la canción en línea y concurso de memes para la campaña de la no violencia contra la mujer.</p> <p>Elaboración de protocolos por parte del personal docente de primeros auxilios y salud ocupacional para obtener permiso por parte del ministerio de salud, y así, iniciar plan piloto de reapertura en la unidad regional pacífico central (mes de octubre), con las pruebas de certificación en turismo de aventura y la finalización de las prácticas de los programas de básico de embarco y marinerero de pesca deportiva, los cuales tiene más de 100 personas pendientes para obtener su título. Servicio al cliente, al cambiar la modalidad de los servicios presenciales a virtuales para continuar con la atención de los participantes. Con esta estrategia se aumentó el cupo y se trabajó en la promoción y atención de personas que habían quedado sin atender por falta de espacio. Se busco brindar los servicios de mejor calidad al dotar al personal docente (teletrabajo) con equipo como: diademas, computadoras, y sillas para que los docentes impartieran los servicios. Se estima que se logrará la meta debido a que están pendiente del finalizar 23 programas en el mes de diciembre, 2020.</p>

Continúa...

Continuación pág. 85...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas (46).	508	821	161,6%	Sobre cumplida	Finalización de 26 programas del 2019, los cuales finalizaron en el I semestre de 2020, correspondientes a los sectores claves de la economía, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la administración superior, en el oficio sgt-245-2019. Compromiso de los administradores de servicios y docentes para la ejecución de los SCFP 2020. Horarios flexibles adecuados a la población. Demanda constante de los programas del sector de informática e idioma inglés como parte de los conocimientos básicos de la población que requiere inserción laboral y del sector turismo. La asignación de ayudas económicas motiva a los participantes en su permanencia y finalización positiva de los SCFP. La unidad regional tiene en su recurso humano docente: 19 docentes de área de informática, 14 docentes del área de idiomas, 3 docentes del área de salud ocupacional, 4 docentes del área de gastronomía, y 5 docentes de industria alimentaria, 5 docentes de transporte por vía acuática, 1 docente de telecomunicaciones y telemática, 1 docente de servicios turísticos, que le permiten programar servicios de los sectores claves de la economía. Debido a la pandemia, se realizó análisis de las áreas clave de la economía para el 2020, la cual incluyó la ejecución de los programas de básico de embarco (12), actualización de básico de embarco (23 programas), los cuales no estaba considerados en el momento del ajuste al POIA. Elaboración de protocolos por parte del personal docente de primeros auxilios y salud ocupacional para obtener permiso por parte del ministerio de salud, y así, iniciar plan piloto de reapertura en la unidad regional pacífico central (mes de octubre), lo cual permitió la finalización de las prácticas de los programas de básico de embarco y marinerero de pesca deportiva. Estos servicios tienen más de 100 personas pendientes para obtener su título.

Continúa...



Continuación pág. 86...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés (47).	48	85	177,1%	Sobre cumplida	Corresponde a egresados de 02 programas que iniciaron en el 2019 y finalizaron en el 2020 ejecutados por proceso de servicios al usuario y centro formación profesional de Puntarenas mayoría de los docentes regionales de idiomas están asignados a la ejecución de programas. Apoyo del equipo de bienestar estudiantil para mantener los grupos y motivarlos a permanecer en ellos a pesar de pasar de un año a otro. La asignación de ayudas económicas motiva a los participantes en su permanencia y finalización positiva de los SCFP. Excelente compromiso y esfuerzo del personal docente y administrativo, para poder finalizar los programas a través de uso de medios tecnológicos ante la emergencia ocasionada por el covid-19. (pandemia mundial) implementación de plan piloto con la ejecución de 2 programas de la nueva oferta de habilitación del subsector de idiomas, en el centro de formación profesional de Orotina el cual inició en el mes de julio. Se estima que se lograra la meta a falta de finalización de 2 programas: inglés básico.
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas (48).	876	287	32,8%	No cumplida	Existe una brecha tecnológica y de conectividad que no le ha permitido a la población en desventaja social participar en las programas virtuales y bimodales. Además, en algunos casos la población no cumple con los requisitos mínimos para poder ingresar a los servicios o no tiene el equipo informático e internet para participar en los SCFP que se ejecutaron con herramientas tecnológicas o de forma virtual. La población más vulnerable del país ha sido la más afectada con la emergencia sanitaria, debiendo realizar un mayor esfuerzo y dedicar más tiempo en actividades generadoras de recursos que les permita subsistir, razón por la cual no cuentan con tiempo disponible para dedicar a la capacitación que les requiera tiempos prolongados. El proceso de adaptación de la población al nuevo sistema de inscripción en línea.

Continúa...

Continuación pág. 87...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Porcentaje deserción en los programas (49).	8,0%	4,7%	172,0%	Sobre cumplida	Se han establecido y diseñado estrategias por parte del equipo de bienestar estudiantil en busca de la permanencia de los estudiantes en los SCFP. Se abordaba a los participantes antes de que desertara, motivándolo a continuar con la capacitación. Ejecución del proyecto específico para evitar la deserción y proyecto de bienestar estudiantil que se realiza todos los años en donde se interactúa con los estudiantes. Este año se llevó a cabo festival de la canción en línea y concurso de memes para la campaña de la no violencia contra la mujer. La asignación de ayudas económicas motiva a los participantes en su permanencia y finalización positiva de los SCFP. Estrategia para minimizar el ausentismo realizado en conjunto con la dirección del centro de formación profesional de Orotina, con docentes y equipo de bienestar estudiantil, brindando charlas de motivación y superación. La estrategia utilizada por la administración de mantener las ayudas económicas a las personas que las tenían aprobadas hizo que continuaran la capacitación y no la abandonaran, ya que sentían un compromiso al ver que como la institución continuó apoyándolos a pesar de que no se estaban trasladando a recibir las lecciones. Con estas ayudas muchos pagaron el internet para recibir mejor las lecciones. La ejecución de los SCFP por medios virtuales o herramientas tecnológicas facilitó que los participantes se acomodaran en su tiempo libre y no en un horario como lo es en presencial.

Continúa...

Continuación pág. 88...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas que aprobaron módulos (50).	3350	5538	165,3%	Sobre cumplida	Corresponde a aprobados de módulos que iniciaron en el 2019, y que finalizaron en el i semestre de 2020 en todos los centros ejecutores (total 5 módulos). Durante el año han finalizado 316 módulos certificables, de los cuales 210 de ellos han sido ejecutados mediante la modalidad virtual, 25 en la modalidad a distancia y 29 de ellos bimodal (herramientas tecnológicas). Existe una mayor cantidad de servicios de capacitación del tipo módulos certificables, disponibles para impartir bajo la modalidad virtual o bimodal. Estrategia de capacitación del personal docente en el manejo de herramientas tecnológicas y servicios virtuales, lo que le permitió brindar los módulos con recursos educativos alternativos el centro de formación de profesional de Puntarenas, realizó la estrategia de ejecutar los módulos de manipulación de alimentos y consejos para el manejo higiénico de los alimentos, mediante la modalidad virtual y a distancia respectivamente, y utilizó el cupo al máximo para atender la mayor cantidad de personas y dar un mejor servicio a la población. Por lo tanto, la cantidad de personas atendidas se incrementó logrando una sobre ejecución de su indicador de 225 a 971 personas aprobadas. Se realizó un gran esfuerzo para modificar el PASER 2020, incorporando módulos que tuviesen diseño virtual o por herramientas tecnológicas, con el fin de adaptarse a las medidas de la no presencialidad. Implementación de planes remediales para la continuación de módulos que se vieron afectados por la emergencia sanitaria, de esta forma se pudieron finalizar módulos como enmarcado, emprendimiento y otros. Compromiso del personal docente debido al seguimiento extraordinario para que las personas que no comprendían la forma de evaluación pudieran concluir la con éxito. Se atendieron dudas hasta fuera de horario, lo que refleja la calidad del capital humano de la unidad regional. La implementación de la modalidad rea y modalidad virtual permite que los participantes realicen la capacitación desde cualquier lugar del país.

Continúa...

Continuación pág. 89...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés (51).	132	180	136,4%	Sobre cumplida	Corresponde a aprobados de módulos que iniciaron en el 2019, y que finalizaron en el 2020 en todos los centros ejecutores (total 4 módulos). Se contabilizan los aprobados de los módulos de inglés que pertenecen a programas de áreas técnicas y que finalizaron en el 2020, tales como: fotógrafo (2018) con 1 módulo - desarrollo web (2019) con 2 módulos - guía turista local (2019) con 1 módulo - marinerero de pesca deportiva (2019) con 2 módulos y desarrollo web (2020) con 3 módulos. Seguimiento a los estudiantes que pasaron de un año a otro por parte del docente, como estrategia para disminuir la deserción. Los docentes aportaron con motivaciones dentro del grupo e hicieron posible que lograra finalizar tantos aprobados. Calidad del servicio: el centro de formación profesional de Puntarenas, acondicionó un laboratorio con equipo de informática y mejoró las condiciones de infraestructura para los estudiantes antes de iniciar la pandemia. Posteriormente, brindó al docente equipo y mobiliario para hacer teletrabajo y un espacio adecuado con buen internet en el centro para atender a los estudiantes durante la pandemia.
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos (52).	654	445	68,0%	Parcialmente cumplida	La Unidad Regional Pacífico Central contribuyó con el desarrollo de las competencias multilingüísticas 180 personas a nivel regional, tanto en sus especialidades técnicas como en su desarrollo personal. Esto les brinda nuevas oportunidades laborales o mejorar su productividad y competitividad en sus trabajos. Existe una brecha tecnológica y de conectividad que no le ha permitido a la población en desventaja social participar en las capacitaciones virtuales y bimodales. Además, en algunos casos no cumple con los requisitos mínimos para poder ingresar a los cursos y no optan por otro servicio.
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas (56).	20	18	90,0%	Cumplida	Se logra la meta debido a que es un servicio muy demandado por la población en general por su agilidad para dar respuesta a una necesidad puntual.

Continúa...

Continuación pág. 90...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias (53).	339	260	76,7%	Parcialmente cumplida	<p>A solicitud del núcleo comercio y servicios se prestó docente durante todo el año para la supervisión y fiscalización de las capacitaciones y proceso de la nueva oferta de capacitación del subsector de idiomas. Así como también se prestó docente a la unidad de certificación para capacitar al resto del personal a nivel nacional, la nueva metodología de aplicar las pruebas de certificación.</p> <p>No se pudieron ejecutar los periodos de certificación asignados a los docentes de informática debido a que se inactivó la prueba de operador de tecnologías de la información, por lo que asignó a los docentes para ejecutar programas virtuales.</p> <p>No se logró atender la demanda en las diferentes áreas. Los núcleos tecnológicos no han asignado personal docente para la atención de certificación, debido a que no todos cuentan con diseños para ser aplicadas a través de herramientas tecnológicas.</p>
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés (54).	173	175	101,2%	Cumplida	<p>El centro regional polivalente asignó a una docente de idiomas a certificar en los meses de enero y febrero de 2020 al personal de hotel fiesta, como complemento a los participantes del programa de dual de cocinero de hotel. Debido a que se eliminaron módulos y programas de inglés, producto de la emergencia sanitaria nacional por COVID 19, se ha destinado un mayor tiempo en los cronogramas de los docentes para la ejecución de certificación ocupacional. La unidad de certificación y el núcleo comercio y servicios habilitaron las pruebas de certificación ocupacional de inglés para ser ejecutadas a través de teams. se estima que se logrará más de un 85% la meta, debido a que el 09 de diciembre finaliza el periodo de certificación 6 docente. A partir de 10 al 22 de diciembre inicia otra docente un nuevo periodo.</p>
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias (55).	55	9	16,4%	No cumplida	<p>Existe una brecha tecnológica y de conectividad que no le ha permitido a la población en desventaja social acceder a las certificaciones, que se están aplicando a través de la herramienta teams. No se logró atender la demanda en las diferentes áreas. Los núcleos tecnológicos no han asignado personal docente para la atención de certificación, debido a que no todos cuentan con diseños para ser aplicadas a través de herramientas tecnológicas.</p>

Continúa...

Continuación pág. 91...

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado de la meta	Observaciones
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional (60).	100,0%	0	0,0%	Suspendido	Acciones suspendidas temporalmente según oficio UPE-PPE-169-2020
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales (58).	85,0%	51,6%	60,7%	Parcialmente cumplida	De acuerdo con las directrices emitidas por las autoridades superiores del instituto nacional de aprendizaje desde el punto de vista de las finanzas públicas y contención del gasto visibles en los siguientes lineamientos: el 16 de marzo del 2020 se emite el decreto de estado de emergencia no. 42227-MP-S por parte de la presidencia de la república y a la alerta sanitaria por coronavirus (covid-19), lo cual obliga a realizar una serie de valoraciones en relación a la programación de los servicios de formación y capacitación profesional y el quehacer operativo y estratégico de la Unidad Regional Pacífico Central, esto en apego a los lineamientos que se desprenden del decreto en mención y las respectivas circulares emitidas por la gerencia general al respecto visibles en los oficios GG-CI-4-2020 del 13 de marzo del 2020, GG-CI-5-2020 del 16 de marzo del 2020, GG-CI-7-2020 del 19 de marzo del 2020, GG-CI-10-2020 del 26 de marzo del 2020, GG-CI-12-2020 del 01 de abril del 2020 y la GG-CI-13-2020 del 03 de abril del 2020.

