



Unidad de Planificación y Evaluación
Proceso de Evaluación y Estadísticas

**Evaluación al Plan Operativo Institucional Anual
Gestión Regional
Año 2021**

Elaborado por:

Marianne Díaz Hidalgo

Diciembre, 2021

Contenido

I. Presentación.....	1
II. Objetivos	2
III. Opción Metodológica.....	3
IV. Análisis de Resultados de Ejecución Programática.....	7
V. Detalle de Resultados por Unidad.....	8
VI. Ejecución Presupuestaria de las Unidades adscritas a la Gestión Regional.	34
VII. Conclusiones.....	36
VIII. Recomendación.....	37
IX. Anexos	38
Costa Rica, INA. Unidad Regional Brunca. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Anual 2021.....	38
Costa Rica, INA. Unidad Regional Cartago. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Anual 2021.....	44
Costa Rica, INA. Unidad Regional Central Occidental. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Anual 2021.....	49
Costa Rica, INA. Unidad Regional Central Oriental. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Anual 2021.....	54
Costa Rica, INA. Unidad Regional Chorotega. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Anual 2021.....	59
Costa Rica, INA. Unidad Regional Heredia. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Anual 2021.....	62
Costa Rica, INA. Unidad Regional Huetar Caribe. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Anual 2021.....	69
Costa Rica, INA. Unidad Regional Huetar Norte. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Anual 2021.....	73
Costa Rica, INA. Unidad Regional Pacífico Central. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Anual 2021.....	79

I. Presentación

El Plan Operativo Institucional Anual (POIA) es un instrumento de gestión que contiene la programación de actividades de las diferentes unidades del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) para ser ejecutadas durante el año. Las mismas están orientadas a alcanzar los objetivos y metas institucionales, así como a contribuir con el cumplimiento de los objetivos, lineamientos de políticas y actividades estratégicas del Plan Estratégico Institucional (PEI), además permite conocer y vigilar con criterios de eficiencia, calidad de gasto y transparencia la ejecución de los recursos presupuestarios asignados.

El Proceso de Evaluación y Estadísticas, de la Unidad de Planificación y Evaluación, es la instancia que realiza el proceso de evaluación anual al POIA, con el propósito de realizar el análisis y reflexión del trabajo realizado en dicho periodo y presentar la valoración del nivel de cumplimiento de las metas planificadas.

Lo anterior, bajo los lineamientos definidos por la Contraloría General de la República, la Ley de Administración Financiera y el Presupuesto Público No. 8131, en su artículo 55 y los artículos 72 y 74 de su Reglamento, los cuales establecen a la institución la obligatoriedad de elaborar informes de gestión de resultados y rendición de cuentas.

Es por esto, que en este documento se describen resultados de dicha evaluación, mediante la cual se identifican los factores de éxito, puntos críticos y limitaciones detectados, lo que permite definir acciones correctivas que permitan avanzar en el mejoramiento y fortalecimiento permitiendo optimizar el trabajo de cada gestión.

II. Objetivos

Objetivo General

Analizar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos, indicadores y metas del POIA-2021 por parte de la Gestión Regional, durante el presente año para obtener insumos básicos que permitan la retroalimentación adecuada para la toma de decisiones en temas de planificación, administración y ejecución del Plan Presupuestario.

Objetivos específicos

- Medir el nivel de cumplimiento de los diferentes indicadores y metas de la Gestión Regional durante el año 2021.
- Determinar los principales factores que han incidido en la ejecución de las metas e indicadores y sus posibles causas.
- Analizar las principales causas que han afectado la ejecución presupuestaria a nivel de la Gestión Regional, según montos presupuestados asociados a cada meta presupuestaria.¹

¹ Se presenta la ejecución presupuestaria, según estructura con la cual trabaja el Sistema de información Financiera, la cual es agregada a nivel de la clasificación "meta presupuestaria" y no por indicador.

III. Opción Metodológica

La estrategia metodológica del presente estudio se basa en una investigación descriptiva, que refleja los resultados tanto de los factores de éxito como de las limitaciones que se hayan presentado en el cumplimiento de los indicadores y la ejecución presupuestaria del POIA 2021.

El diseño investigativo pretende buscar la información, analizarla e interpretarla mediante la comparación entre lo programado y lo ejecutado por parte de la Gestión Regional, que permita identificar los resultados obtenidos en relación con las metas anuales de cada indicador planteado.

La técnica evaluativa es de carácter participativo, de análisis, deducción y síntesis, ya que la persona evaluadora da seguimiento a las diferentes unidades, ya que la recolección de los datos se da a través de la observación directa por medio de entrevistas en la plataforma TEAMS y mediante la aplicación "Seguimiento de Planes" del SEMS que muestra datos relacionados con el desempeño del POIA, lo que permite analizar en detalle la información registrada, aclarar dudas y recomendar en caso de que se requiera corregir algún dato o añadir otro.

De esta manera, se pueden determinar las conclusiones de forma consensuada, con base en los resultados obtenidos en la ejecución de las actividades definidas en el POIA 2021. Una vez finalizada la fase de recopilación de datos, se procede a la elaboración del presente documento Evaluación POIA 2021 de la Gestión Regional, tanto en su forma como en su contenido.

En el proceso de evaluación se consideraron los siguientes aspectos:

- **Población Objeto de Estudio**

Esta población está constituida por las unidades adscritas a Gestión Regional, que está conformada por un total de 11.

■ **Variables claves de la Evaluación**

Las principales son:

- a) Resultados obtenidos a nivel de ejecución física.
- b) Causas de no cumplimiento de las metas físicas y de ejecución presupuestaria.
- c) Nivel de ejecución presupuestaria.

■ **Fuentes de Información**

Las principales que se utilizan para la obtención de insumos se enumeran a continuación:

- Documento "Plan Operativo Institucional Anual 2021".
- Plan Estratégico 2019-2025.
- Reportes del Sistema Estadístico de Monitoreo de Servicios (SEMS) en su módulo de Seguimiento a Planes.
- Evidencias documentales o digitales presentadas por cada unidad evaluada.
- Información de la ejecución presupuestaria, al 31 de diciembre del 2021, de cada una de las unidades, suministrada por la Unidad de Recursos Financieros.

■ **Instrumentos de recolección de la información**

Para el debido proceso de compilación de la información se procedió a utilizar el Sistema Estadístico y de Monitoreo de Servicios (SEMS), herramienta que permite el proceso de la información en una plataforma digital, según rangos establecidos.

■ **Trabajo de Campo**

Se lleva a cabo la programación expuesta en el siguiente cronograma de reuniones por medio de la Herramienta Tecnológica "TEAMS", del 2 al 17 de diciembre del 2021, en donde la persona evaluadora del Proceso de Evaluación

y Estadísticas, y las personas funcionarias de cada unidad adscrita a la unidad regional, revisan conjuntamente la información ingresada en la aplicación POIA-SEMS, con el propósito de analizar lo expuesto, considerar dar correcciones y observaciones generales, luego una vez que se realicen las debidas modificaciones la jefatura de la unidad realiza la aprobación.

Por otra parte, se procede a conocer las evidencias documentales y digitales que son el respaldo de la información brindada mediante el proceso de evaluación anual.

**Cronograma de Reunión (TEAMS)
Gestión Regional
Año 2021**

Día	Hora	Unidad
8 diciembre 2021	1:00	Unidad Servicio al Usuario
13 diciembre 2021	8:00	Unidad Regional Central Oriental
	1:00	Unidad Regional Central Occidental
14 diciembre 2021	8:00	Unidad Regional Caribe
	1:00	Unidad Regional Cartago
	3:00	Unidad Coordinadora Gestión Regional
15 diciembre 2021	8:00	Unidad Regional Brunca
	1:00	Unidad Regional Pacífico Central
16 diciembre 2021	8:00	Unidad Regional Heredia
	1:00	Unidad Regional Chorotega
17 diciembre 2021	8:00	Unidad Regional Huetar Norte

■ **Procesamiento de Datos**

Con base en la información expuesta en la aplicación POIA-SEMS, la cual fue revisada por el personal evaluador y aprobada por la jefatura correspondiente, se procede a dar levantamiento de documento denominado "Evaluación del Plan Operativo Institucional Anual 2021: Gestión Regional", donde se plasman el cumplimiento de la ejecución física, así como la ejecución presupuestaria.

■ **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.

Infografía 1 Clasificación de metas anuales. Según Resultado año 2021



IV. Análisis de Resultados de Ejecución Programática

La Gestión Regional es la encargada de responsable de administrar la ejecución de los servicios de capacitación y formación profesional a través de las Unidades Regionales, para la atención de necesidades y requerimientos de los diferentes sectores económicos del país, la misma está compuesta por once unidades.

Para este informe anual se consideran 34 indicadores presentes en el POIA anual de la Gestión Regional los cuales se desglosan en 194 metas asociadas, El comportamiento en términos generales se expone en el siguiente cuadro:

Unidad	Total	Cumplida	Parcialmente Cumplida	Incumplida	Suspendida
TOTAL	<u>194</u>	<u>124</u>	<u>43</u>	<u>27</u>	<u>0</u>
Brunca	20	10	6	4	-
Cartago	20	10	6	4	-
Central	20	10	6	4	-
Occidental	20	10	6	4	-
Central Oriental	21	14	4	3	-
Chorotega	20	11	5	4	-
Heredia	19	13	4	2	-
Huetar Caribe	21	17	1	3	-
Huetar Norte	20	13	5	2	-
Pacífico Central	20	15	4	1	-
Coordinadora	4	3	1	-	-
Servicio al usuario	9	8	1	-	-

En términos generales el 64,1% de las metas se cumplieron satisfactoriamente, mientras que el 22,1% las cumplieron parcialmente y un 13,9% no las cumplieron.

V. Detalle de Resultados por Unidad

A continuación, se presenta el cumplimiento de los indicadores correspondientes a cada unidad adscrita a la Gestión Regional

5.1. Unidad Coordinadora

La unidad coordinadora tiene como función 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.

Para el presente año la unidad coordinadora cuenta con 4 indicadores, de los cuales todos tienen 3 en estado de cumplimiento y 1 parcialmente cumplido. En el siguiente apartado se mostrarán los detalles correspondientes a cada indicador:

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Porcentaje de etapas ejecutadas del Plan para la ampliación de cobertura de SCFP. (070)	30	0	100	Cumplida

El objetivo de este indicador es generar mecanismos para la ampliación de la cobertura de SCFP que permita de forma ágil y oportuna suplir las necesidades docentes a nivel de la institución. Sobre todo, el plan se dirigió a ampliar la cobertura de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP) en el idioma inglés sustentados en:

Compromiso del INA a partir de la "Declaración de Apertura de la Alianza para el Bilingüismo ABI" firmada el 13 de agosto del 2018, en la cual se establece la enseñanza del inglés, como uno de los motores primordiales para la reactivación de la economía en el país.

PE-1501-2018. “Áreas de intervención PND INA” donde se establece la matriz de “Propuesta de intervención estratégica para el sector de Educación y Cultura, en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022. En este, el INA tiene el objetivo de: “Incrementar las competencias multilingüísticas a nivel nacional para el mejoramiento de la movilidad social, contribuyendo a la productividad y competitividad nacional” con un total de 35.000 personas certificadas y egresadas de programas, en el periodo 2018-2022.

En el año 2021 de acuerdo con el Plan de trabajo del indicador se ha cumplido con el 30% de las etapas restantes del mismo. Estas etapas son relacionadas con ejecución de contrataciones. A saber:

- Establecer los mecanismos de control necesarios relativos a la supervisión administrativa.
- Realizar la fiscalización contractual.
- Realizar supervisiones técnico – metodológicas que procuren la calidad de los servicios contratados.
- Analizar periódicamente el impacto de los servicios contratos

La ejecución de contratos con entes de derecho privado se ha ejecutado desde el año 2019, en la actualidad hay contratos de SCFP activos en 4 Unidades Regionales.

- Unidad Regional Pacífico Central.
- Unidad Regional Huetar Norte.
- Unidad Regional Cartago.
- Unidad Regional Chorotega

Del mismo modo, en este momento se están realizando la ampliación del cartel en la Unidad Regional Heredia, en el cual se proyecta abrir 8 nuevos grupos de 10 personas cada uno que deberían finalizar en noviembre 2021.

Se mostró evidencia de que las unidades en las cuales se están ejecutando contratos en modalidad no presencial, también ejecutan el seguimiento de estos tales como:

- Verifican que la persona contratista haya cumplido con todo lo establecido en el contrato y en el pliego de condiciones o cartel respectivo.
- Se realiza la evaluación de la capacitación o formación profesional por parte de la persona participante.
- Supervisión contractual de los servicios de capacitación contratados
- Que estén las listas de asistencias diarias, los planeamientos, las grabaciones y las justificaciones de ausencias.
- Se imprimen las listas de asistencias diarias y se actualiza un control de asistencias que se lleva en Excel.
- Se ingresa a las clases virtuales y se conversa con estudiantes, igual en algunas ocasiones sólo se ingresa y se observa.
- Se mantiene comunicación constante con el proveedor y los docentes para apoyarnos, generar buenas relaciones y realizar acciones específicas para el buen desarrollo de la ejecución de los servicios, tratando cualquier situación especial de los estudiantes o posibles problemas de deserción.

De este modo el INA cumple con el propósito de optimizar las capacidades, instalaciones y alianzas de la institución para ampliar la cobertura de la oferta de servicios a la población y sectores productivos.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Porcentaje de la ejecución presupuestaria de la Unidad Coordinadora de la Gestión Regional y las unidades adscritas (72).	90	80,5	89,4	Parcialmente Cumplida

En total la Gestión Regional tenía asignado para el año 2021 un presupuesto de ₡68 937 170 553,0 de lo cual ejecuto ₡55 490 198 730,6 para un 80,5% de cumplimiento del indicador.

Con respecto a los factores de éxito se menciona que se realiza el seguimiento mensual a la ejecución de cuentas sensibles en las unidades regionales tales como: 110499 Otros Servicios de Gestión y Apoyo que se ha presupuestado principalmente para las "contrataciones de inglés", 110801 Mantenimiento de edificios, locales y terrenos, 110406 servicios generales y 160202 "Becas a terceras personas".

Las unidades regionales cuentan con la posibilidad de realizar traslados de presupuesto semanales mediante las variaciones internas al presupuesto (VIP), las cuales no afecta los fondos asignados a cada subpartida. Se han realizado 38 vip durante este año 2021. Además de traslados de presupuesto mensuales mediante las modificaciones presupuestarias, se han realizado 14 modificaciones durante este año 2021.

Se incentiva el trabajo con la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo (GNSA), mediante el DGR-462-2021 se le concedió un espacio en cada reunión de jefaturas a la persona gestora para abordar temas de ejecución presupuestaria.

Se realiza la modificación GG-86-2021 de la cuenta 160202 "becas a terceras personas" un monto de ₡1,300,000,000.00 para atender solicitud de la comisión nacional de emergencia.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Porcentaje de SCFP programados y alineados a las prioridades institucionales y territoriales. (076)	80	82	102,5	Cumplida

Para el año 2021 se alinearon 4847 servicios a prioridades institucionales y territoriales de 5917 que fueron planificados para un cumplimiento de 102,5% de la meta.

Dentro de las acciones que realizaron para el cumplimiento de este indicador se encuentra el seguimiento al oficio DGR-514-2020 instrucciones para el PASER 2021 mediante el oficio DGR-92-2021, remisión plantilla de seguimiento PASER 2021 se solicita de forma trimestral la plantilla seguimiento PASER 2021 PE-983-2020 / DGR-514-2020 / GFST-381-2020, mediante la cual, se logra evidenciar que el PASER cumpla con las prioridades indicadas por la institución.

De igual manera, se solicita de forma trimestral los servicios alineados a las prioridades institucionales, pero en términos cuantitativos para programas, módulos, certificación y asistencias técnicas.

Mediante el DGR-43-2021 instrucciones para la articulación y promoción de los servicios a través de la Agencia Nacional de Empleo (ANE) se instruye a las unidades regionales consolidar equipos de trabajo a nivel regional, los cuales dentro de sus funciones deberán revisar las personas registradas en la plataforma ANE.CR y convocarlos a las sesiones necesarias para conectarlos con los servicios INA. Adicionalmente coordinar con los centros ejecutores la utilización de los cupos.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Porcentaje de acciones implementadas de los ejes que corresponden a la Gestión Regional para coadyuvar con la recuperación económica y social del país. (077)	80	0	100	Cumplida

Este indicador se da por cumplido, ya que el mismo fue finalizado en el año 2020. Se tiene de evidencia el resumen ejecutivo que detalla las principales acciones desarrolladas por las unidades institucionales ligadas al eje 1 del programa. Fecha corte 23 diciembre 2020. Y la presentación "Accionar de las gestiones de formación, regional y rectora SINAFOR". Esto en atención al JD-AC-298-2020.

5.2. Unidad de Servicio al Usuario

La unidad de servicio al usuario (USU) es la encargada de normalizar y asesorar técnicamente los servicios de bienestar estudiantil y empleo, de apoyo a la docencia y de información dirigido a personas físicas y jurídicas a la institución.

Para el año 2021 la Unidad de Servicio al Usuario cuenta con 9 indicadores, de los cuales cumplieron 8 y 1 parcialmente cumplido.

En el siguiente apartado se mostrarán los detalles correspondientes a cada indicador:

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Porcentaje de Servicios de apoyo del Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil ejecutadas durante el año. (062)	90	99,1	110	Cumplida

El proceso de Registro y Bienestar Estudiantil manifiesta que ejecutó 106173 servicios de 107101 que tenía planificado, logrando un cumplimiento del 99,1% y por consiguiente un 110% de cumplimiento del indicador.

Dentro los servicios que brindan se encuentran los siguientes:

- Asesorías al personal de bienestar estudiantil, docentes y administrativos de las unidades regionales.
- Reuniones técnicas con el personal de bienestar estudiantil y registro.
- Trámites a empresas acreditadas.
- Formatos de certificados tramitados

Como factores de éxito mencionan:

- Una planificación del trabajo
- El compromiso de los equipos de trabajo su enfoque de servicio al cliente.
- La reconversión de la forma de entrega de nuestros servicios ha posibilitado que se siga brindando los servicios con la misma calidad
- Priorización de las necesidades a atender, las cuales en su mayoría son por demanda.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Porcentaje de Servicios de apoyo del Proceso de Información y Biblioteca, ejecutadas durante el año. (063)	90	100	111,1	Cumplida

La meta alcanzada es favorable en cuanto a que se ejecutaron los 93037 servicios que se tenían planificados y lo atribuyen a la actualización de la colección física de la biblioteca, con la compra de libros especializados y escogidos por los núcleos de formación apegados a las nuevas disposiciones del modelo curricular. cada libro comprado se clasifico, catalogo y registro en el sistema para ponerlos a disposición en el catálogo en línea de la biblioteca. el servicio de préstamo de libros tanto físicos como digitales es un rubro.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Cantidad de personas inscritas en al menos un servicio de capacitación. (064)	40.000	120.286	300,7	Sobre Cumplida

A partir del año 2020 se incrementó el uso de la plataforma por las siguientes razones:

- Marzo 2020 situación covid-19 donde se suspendió atención personal
- Junio 2020 se acepta matricula del Sistema de Inscripción en línea (SIL) de forma digital y sin firma física
- Setiembre 2020 se implementa código para grupos focalizados

En el año 2021 de igual forma que en el año anterior, se continúa trabajando de forma virtual debido al covid-19 y se busca atender de forma presencial a la menor cantidad de personas, lo que lleva a que las inscripciones se hagan por el Sistema de Inscripción en Línea.

Por las razones expuestas anteriormente, los Administradores de Servicios usan el sistema para facilitar que la persona usuaria no tenga que presentarse a las instalaciones del INA en línea con las directrices emanadas por las autoridades de salud y del gobierno de la república, lo que es de igual forma sugerido por los jerarcas del INA.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Porcentaje de llamadas atendidas en el Centro de llamadas del Proceso de Información y Biblioteca. (066)	80	61	76,3	Parcialmente Cumplida

Durante el año 2021 se recibieron 102 649 llamadas de las cuales se lograron atender 62394 para un 61% de alcance y un 76,3% de cumplimiento del indicador, lo que significa que quedo parcialmente cumplida.

Como medidas correctivas establecen los siguientes:

Factor	Causas	Medidas correctivas
Faltante de recurso humano	Traslado de funcionarios a otras instancias ascensos interinos, permisos sin goce de salario, licencias por maternidad y lactancia, 3 funcionarios corresponden al 50% del personal.	Inicio de procesos de nombramiento para sustituir a las personas funcionarias.
Colaboración con otras instancias del INA.	Se ha tenido que colaborar con dos personas para apoyar al PSANE en actividades como ferias y llamadas a personas, esto por periodos de hasta dos semanas y por actividad, lo que hace que estos funcionarios no puedan atender las funciones del centro. Esto en respuesta a solicitud de las altas autoridades debido a lo estratégico y el impacto que tienen estas labores a nivel nacional.	Hacer una redistribución de horarios con el personal restante que queda en el centro de llamadas del PIB.

Colaboración con otras instancias del INA.	Las llamadas han aumentado por la campaña en el mes de octubre de las becas más capaz y el inicio de las inscripciones de año 2022 en el mes de noviembre, por lo que contamos con cuatro operadores contestando llamadas intentando cumplir las labores asignadas.	Inicio de procesos de nombramiento para sustituir a las personas funcionarias. Implementación del centro de operaciones virtuales "COV" y "CAINA" (contratación por demanda para inicio en el 2022).
--	---	--

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Porcentaje de etapas ejecutadas del modelo de orientación para el SNE y la EFTP. (215)	50	50	100	Cumplida

Según cronograma el avance es favorable. La meta es anual se cumplió al 100%, debido a que se lograron cumplir en su totalidad la I etapa de diseño y II etapa: validación e implementación la primera fase propuestos para este 2021

Como aspectos favorables, se pueden mencionar la planificación del trabajo, el enfoque de servicio al cliente del proceso y el compromiso del equipo de trabajo, permitieron que se cumpliera con el cronograma establecido para la realización de cada una de las actividades del indicador.

El trabajo en equipo y coordinado de la comisión que tiene la asignación de este proyecto, un equipo comprometido, actualizado y flexible al cambio. Además del apoyo de la administración superior para llevar adelante el trabajo.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
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. (065)	2500	2693	107,7	Cumplida

El cumplimiento de esta meta anual es muy favorable ya que los proyectos a lo interno de la institución elevan la necesidad de mantener el sistema de biblioteca como una referencia para albergar productos específicos que se adapten a las necesidades de los grupos de interés o especialidad. De esta forma la biblioteca desarrolló en conjunto con el Núcleo Turismo y otras instituciones del país: la Biblioteca Digital de Turismo, como una herramienta dirigida a sus docentes, pero de utilidad para el usuario de esta área productiva.

La virtualidad genera una mayor demanda del catálogo al público y esto eleva las nuevas cuentas de usuario o actualizaciones de éstas, para usar todas las posibilidades de información digital que posee la biblioteca: biblioteca digital elibro, biblioteca digital digitalia, tres plataformas de mecánica liviana y una plataforma de mecánica pesada, así como los repositorios institucionales para el resguardo de la memoria institucional y acceso rápido y oportuno a documentos institucionales de consulta constante.

Las charlas de inducción como ayuda al uso del sistema de biblioteca y a los productos de información, son básicas para acercar a la persona funcionaria o estudiante al servicio de biblioteca y durante este año se estableció la estrategia de contactar a las personas funcionarias nuevos para abrir su cuenta de usuario y ofrecerles información para el uso del servicio.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Cantidad de personas registradas en la plataforma ane.cr en los módulos de registro e intermediación. (216)	30 000	39 363	131,2	Sobre cumplida

Durante el año 2021 se registraron 39363 personas en la plataforma ane.cr logrando con ello un cumplimiento de la meta en un 131,2%. Para dicho cumplimiento se ha realizado un esfuerzo institucional a fin de cumplir con el registro en la plataforma ane.cr de personas usuarias, el cual se ha iniciado con el llenado de la oferta plus

de las unidades, lo que ha proporcionado un aumento en este trimestre de población registrada en la plataforma ane.cr, asimismo por parte del proceso agencia nacional de empleo se han implementado estrategias para activar población que se encontraban registradas en la plataforma buscoempleo.cr y que no migró su información en la nueva herramienta ane.cr, por lo que su activación también favoreció al aumento de la población registrada en ane.cr .

Además, se desarrollaron ferias de empleo: "INA más capaz" En la Unidad Regional Chorotega y feria de empleo de oferta formativa en la Unidad Regional Brunca.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Cantidad de empresas registradas en la plataforma ane.cr en los módulos de registro e intermediación. (217)	2 000	2 350	117,5	Cumplida

Para el cumplimiento de este indicador el PSANE menciona como factores de éxito las siguientes:

- Implementación de estrategia de promoción y mercadeo mediante el oficio PSANE -61-2021
- Apoyo del sector empleador en registrar sus vacantes en la plataforma ane.cr.
- Legitimidad del servicio a pesar del cambio de la plataforma de buscoempleo a ane.cr.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Porcentaje de personas egresadas del INA y registradas en la plataforma informática única que están en proceso de intermediación de empleo. (075)	40%	55%	137,5%	Sobre cumplida

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

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

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

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

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

5.3. Unidades Regionales

Las unidades regionales son las encargadas 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.

Para el año 2021 las unidades regionales cuentan con 34 indicadores, de los cuales se cumplieron 21 (61,8%), 11 quedaron parcialmente cumplidas (32,4%) y 2 incumplidos (5,9).

En el siguiente apartado se mostrarán los detalles correspondientes a los dos indicadores que se sobre cumplieron su meta:

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas (41)	726	1 203	165,7	Sobre Cumplida

El cumplimiento del indicador es favorable, debido a que la URCOC formuló un plan de trabajo denominado "Estrategia para la atención a emprendimientos, micros, pequeñas y medianas empresas de la Región de Occidente" con el objetivo de fomentar el desarrollo de emprendimientos, pequeñas y medianas empresas sostenibles y competitivas que permita la reactivación económica en la Región de Occidente del país, y con el fin de articular esta estrategia la unidad regional promovió la creación de la comisión interinstitucional de apoyo a las Pymes y emprendimientos de occidente que involucra a varias instituciones públicas como el Ministerio De Agricultura y Ganadería (MAG), el Instituto de Desarrollo Rural (INDER), el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU), el MINISTERIO de ECONOMÍA, Industria y Comercio (MEIC), el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), la Cámara de Experiencias Rurales, Instituciones del Sector de Educación, algunos gobiernos locales y diferentes cámaras de comercio de la región.

Se ha propiciado la atención integral de las necesidades de las Pymes articulando con muchas otras instituciones para trabajo en conjunto y el abordaje integral, lo que ha resultado un éxito.

Se establece una estrategia para recopilar los datos de las personas beneficiarias de SBD, aprovechando el uso de las herramientas tecnológicas a fin de agilizar la recopilación de los datos y facilitando al usuario el llenado de la información, así como su registro en el sistema correspondiente.

En la Unidad Regional Huetar Norte indican que el avance es debido a la incorporación a programas y al seguimiento que el Centro de Fomento Emprendedor brinda a las personas emprendedoras y Pyme de la región, además de los esfuerzos de articulación que se realizan en los distintos espacios donde se procura la atención de la población objetivo como son: la red de apoyo a PYME, el Centro De Desarrollo Empresarial, gremios de los distintos sectores productivos, entre otros.

Se realiza una coordinación entre las personas administradoras de servicios y el enlace regional Pymes para captar necesidades de las pymes y poder ser atendidas con los servicios programados. Se realiza una coordinación entre las administradoras de servicios y funcionarios del MEIC y poder ser atendidas con los servicios programados. Ejecución de los servicios con herramientas tecnológicas donde además existen horarios ajustados a las necesidades de las Pymes.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas (46)	7 014	10 860	154,8	Sobre Cumplida

El alcance positivo en este indicador se debe a un trabajo articulado entre los distintos equipos de trabajo de la unidad regional para ofrecer una oferta programática variada, pertinente y acorde a las necesidades de los sectores productivos. Dentro de la programación contenida en el PASER 2021 se encuentran incluidos los programas de los subsectores que se consideran de mayor demanda y prioritarios y que permiten la atención de inversión local y extranjera por el dinamismo de sus actividades productivas, esto en acatamiento a las directrices institucionales para la formulación y la vinculación y articulación de la unidad regional con el tejido productivo de la región.

El equipo de bienestar estudiantil lleva a cabo una labor permanente en coordinación con las personas docentes para procurar la permanencia de las personas estudiantes en los programas, lo que permite que se egrese más personas.

Con respecto a los 3 indicadores que se cumplieron satisfactoriamente se detalla lo siguiente:

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias (44)	744	741	99,6	Cumplida

Se logra un alcance de la meta con el apoyo de la persona enlace Pymes y Centro de Desarrollo Empresarial y a los administradores de los servicios de capacitación con la aplicación de los formularios FRGR 01 Y FR GR 188 debido a la divulgación en diferentes espacios tales como: Comité de Enlace y en sesiones de información en los diferentes centros de formación y acciones móviles que conforman.

En el Proceso de Servicio al Usuario (Unidad Regional) se trabajó con mayor efectividad en el reporte de unidades productivas atendidas. Hubo mejor programación y coordinación del tiempo docente para aplicar las pruebas de

certificación. Hubo mayor promoción de las pruebas en las áreas con mayor lista de espera. Se logró concretar pruebas de certificación con las unidades productivas que cuentan con las condiciones: herramientas tecnológicas y materiales suficientes para ejecutar las competencias requeridas en las pruebas. La asignación de docentes a tiempo completo para la ejecución de pruebas de certificación, tanto regionales como de los núcleos, ha favorecido la atención de solicitudes en áreas específicas, modalidad que sigue siendo la más favorable para este tipo de población y la conformación del parque empresarial.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés (51)	1 777	2 016	113,4	Cumplida

El avance positivo en este indicador se debe principalmente a la puesta en marcha de los contratos con entes de derecho público y privado adjudicado en algunas unidades regionales.

Además, debido a la III etapa de reapertura de los centros, se logró activar y concluir varios módulos que estaban pendientes de finalización, así mismo el contabilizar módulos trasversales de programas facilita el cumplimiento de la meta.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas (56)	511	635	124,3	Cumplida

Como parte de los aspectos que colaboran en el cumplimiento de este indicador se menciona la atención puntual a las necesidades demandas por la unidad productiva, la duración de la asistencia técnica con respecto a otros tipos de

servicios, el uso de las tecnológicas para ejecutar las asistencias técnicas y la virtualización de las asistencias técnicas, la asignación de tiempo docente para la ejecución de asistencias, la implementación de las herramientas tecnológicas para mejorar la coordinación y la comunicación entre INA y socios estratégicos.

Los indicadores que lograron parcialmente se detallan a continuación, los cuales son 9 indicadores.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos. (42)	5119	3922	76,6	Parcialmente cumplida

Debido a las condiciones de ejecución de los SCFP, en los cuales se ha requerido el uso de herramientas tecnológicas, se ha visualizado una limitante por parte de algunas pymes en el uso de estos recursos, lo que ha provocado dificultades en la recepción del servicio.

No todas las personas participantes tienen las condiciones adecuadas, el equipo necesario y la conectividad adecuada para poder llevar la capacitación por medios tecnológicos, algunos indican que deben desertar debido al desempleo.

Las personas optaron por continuar trabajando en lugar de estudiar, debido a necesidad de generar recursos en tiempos de afectación por COVID 19.

Se establece la ejecución de los servicios de agrupaciones que tienen una duración significativa y la contabilización de las personas participantes es una única vez. En las agrupaciones se hace énfasis en la atención integral y de calidad a las personas para que cuenten con un currículo más completa que les permita la inserción y permanencia en el mercado laboral, sin embargo, esto reduce la posibilidad de atender mayor cantidad de personas en los diferentes módulos.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica. (43)	3261	2917	89,5	Parcialmente cumplida

El cumplimiento parcial de dicho indicador se debe básicamente a la suspensión temporal de giras y ejecución de asistencias técnicas de forma presencial producto de la pandemia e incrementos de casos se han generado suspensiones de servicios y atrasos en inicios de otros. Esto muy relaciona a áreas de industria alimentaria y ganadería, las cuales están muy ligadas al sector Pyme.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Cantidad de personas egresadas de programas (45)	17529	14444	82,4	Parcialmente cumplida

La ejecución de programas al igual que todos los servicios brindados por el INA son de gran demanda a nivel nacional, no obstante, el cumplimiento de la meta se ha visto afectada por aspectos relacionados a la pandemia ocasionada por el COVID-19 dentro de los cuales se puede mencionar; disminución de aforos, problemas de conectividad, la brecha digital, la falta de conocimiento en el uso de herramientas tecnológicas, entre otros.

Así mismo, los aspectos relacionados al indicador de personas egresadas del idioma inglés también afectan este indicador, ya que este es el indicador primario.

La deserción y reprobación son elementos que influyen, así como los temas relacionados con el personal docente como lo son las incapacidades, jubilaciones, permisos sin goce salarial, no asignación por parte de los núcleos, entre otros.

Además, el proceso de equipamiento del Centro de Formación de San Ramón ha dificultado el cumplimiento de la meta, la cual se espera resolver durante el año 2022.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Porcentaje deserción en los programas (49).	8,0%	9,3%	86,0	Parcialmente cumplida

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

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

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

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

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Cantidad de personas que aprobaron módulos (50).	49993	44448	88,9	Parcialmente cumplida

A causa de la emergencia sanitaria del Covid-19 se elevó la ejecución de módulos de manera presencial mediante medios alternativos, así como virtual; lo que provocó que a las personas en algunos casos se les dificultara adaptarse al manejo de las herramientas tecnológicas que se utilizan; así también, la falta del equipo requerido y conectividad en algunas zonas de la región ocasionó una mayor deserción y reprobación.

Así mismo, se ha notado poco interés por los servicios de capacitación virtual o a distancia mediante el uso de recursos tecnológicos por parte de algunas personas, lo cual dificulta el cumplimiento del indicador.

Para el año 2022 se tiene planificado realizar procesos de concientización a las personas interesadas sobre las implicaciones y requerimientos que representa llevar una capacitación bajo modalidad virtual o mediante el uso de herramientas tecnológicas. Además de divulgar la información disponible en el portal del INA virtual para orientar el proceso de aprendizaje en línea (virtual) o a distancia.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos (52)	10339	7538	72,9	Parcialmente cumplida

Se continuó con la restricción para ejecutar capacitaciones dirigidas a las personas privadas de libertad ubicados en los diferentes centros de atención integral, esta situación afectó significativamente el cumplimiento de la meta debido a que, históricamente la atención presencial de esta población era clave para su cumplimiento.

A pesar de realizar coordinaciones con la Asesoría de desarrollo social y el IMAS para realizar sesiones de información en los centros de formación para atender las personas en desventaja social, específicamente de Puente al Trabajo, estas no se presentaron a las sesiones y en los casos en que lo hicieron, no contaban con el equipo, la conexión a internet ni el conocimiento necesario para llevar los servicios de capacitación que estaban en oferta, pues la mayoría se ejecutaba bajo la modalidad virtual o presencial por medios alternativos.

Como parte de las propuestas para cumplir con este indicador se espera la firma del convenio entre INA y el IMAS para poder contar con mayor cantidad de personas referidas.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias (53)	4140	3567	86,2	Parcialmente cumplida

El alcance de este indicador se vio afectado por las limitaciones de aforo y el cumplimiento de los protocolos institucionales por COVID-19, lo que ha reducido la disponibilidad docente para la atención de certificación presencial en algunas áreas principalmente del sector industrial.

Además, la población objetivo de este servicio ha presentado una limitación en acceso a recursos tecnológicos y conectividad, además de una carencia en conocimientos para el uso de herramientas digitales, lo que resulta en una barrera significativa para acceder al servicio de certificación ocupacional no presencial.

Por otra parte, la asignación de personal docente, por parte de núcleos, no fue suficiente para ejecutar pruebas de certificación. Además, persiste la oferta limitada, por parte de los núcleos tecnológicos especializados, en pruebas de certificación ocupacional ejecutables mediante el uso de herramientas tecnológicas. También es relevante tomar en cuenta que al menos en un 35 por ciento de las pruebas solicitadas, las personas desertan o no se presentan a realizarla.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés (54)	2882	1623	56,3	Parcialmente cumplida

Las personas no cuentan con el equipo para realizar las evaluaciones por medio de herramientas tecnológicas. Existe un tiempo prolongado entre la creación de las cuentas 365 y el tiempo de atención. Pese a haber atendido muchas solicitudes,

no se visualiza el tiempo invertido en las personas que quedan en condición de: reprobados, sin interés, sin requisitos, no localizables, entrevista no lograda, etc.

Por otra parte, los procesos de socialización del personal docente del idioma inglés también afectan significativamente el cumplimiento de este indicador, debido a que no se cuenta con el personal requerido para aplicar dichas pruebas.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias (55)	541	363	67,1	Parcialmente cumplida

El proceso de aplicación de las pruebas de certificación de forma no presencial es una modalidad de atención que requiere de un proceso que incorpora la preparación del personal docente en el uso de herramientas tecnológicas y el cumplimiento de las condiciones establecidas por la unidad de certificación. Aunado a lo anterior, hay que destacar que esta población es difícil que cuente con las condiciones para recibir el servicio mediante el uso de herramientas tecnológicas.

Tal como se mencionó con anterioridad a nivel de las unidades regionales, no se lograron cumplir 2 indicadores los cuales se detallan en los siguientes cuadros.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés (47)	4 592	1 625	35,4	Incumplido

Tal como se mencionó en el primer semestre, la ejecución de programas de inglés para el cumplimiento de lo establecido en la Estrategia Nacional Alianza para el Bilingüismo (ABI) y el Plan Nacional de Desarrollo e inversión pública no ha sido una tarea fácil para el INA, esto debido a que se han dado diversas situaciones que

han afectado drásticamente las acciones planificadas para el alcance de la meta prevista. Tal es el caso de la pandemia ocasionada por el COVID-19 que, a pesar de ser un evento que se originó durante el año 2020 aún continúa desestabilizando las programaciones realizadas, ya que los aforos aún no llegan al 100% y aunque se han realizado enormes esfuerzos para ejecutar los servicios por medios alternativos, estos no han dado los resultados esperados, debido en gran medida a que algunas personas no se sienten cómodas con esta metodología y les dificulta el poder aprobar o matricular el servicio.

Por otra parte, la entrada en vigor del modelo curricular requiere de una asimilación institucional en cuanto a la programación de servicios, por ende, se debió destinar en los cronogramas del personal docente una cantidad considerable de horas para que desarrollaran sus procesos de socialización, los cuales consisten en dar a conocer la nueva metodología de los nuevos programas de habilitación y manejo de TICS, limitando el poder ejecutar servicios. Además, el cambio en el cupo de los servicios provoca que la cantidad de personas egresadas sea menor y que la deserción y reprobación jueguen un papel sobresaliente ya que estos pueden generar la imposibilidad de continuar con los servicios.

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

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

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

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

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

- Definir estrategias para que el personal docente de inglés finalice el proceso de socialización e inicie inmediatamente con la ejecución de servicios.
- Unificar grupos, realizar reuniones con el núcleo sector comercio y servicio para presentar informe de situación y proponer mejoras en el proceso, donde se tomaron acuerdos para mejorar esta actividad.
- Realizar gestiones de coordinación en cuanto a conformación de grupos, asignaciones de cuentas office 365 y verificación de condiciones (equipo de cómputo e internet) a fin de que una vez finalizados los procesos de socialización del personal docente se inicie con la ejecución de SCFP de inglés por habilitación.

- Coordinar con las distintas municipalidades, asociaciones de desarrollo, organizaciones y demás socios estratégicos del INA para ejecutar los Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP) de inglés por medios alternativos y brindar atención a la población. Además, gestionar contratos de inglés que permitan llegar a un mayor porcentaje de la población mediante (SCFP) de manera virtual.
- Dar seguimiento a la iniciativa de contratación por demanda (con entes de derecho público y privado), así como, a la ejecución del programa de habilitación CSID-15000 inglés básico para conocer el detalle del a generación de egresados y conocer las causas de la baja promoción.

Indicador	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje Cumplido	Nivel de cumplimiento
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas (48)	12 285	5 897	48,0%	Incumplida

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

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

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

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

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

VI. Ejecución Presupuestaria de las Unidades adscritas a la Gestión Regional.

Costa Rica, INA: Gestión Regional. Distribución del presupuesto asignado, ejecutado y porcentaje de ejecución, según Unidad y meta presupuestaria. Año 2021.

Unidad	Meta Presupuestaria	Total Presupuesto	Girado acumulado	% de ejecución
TOTAL		₡ 68 937 170 553,0	₡ 55 490 198 730,6	80,5
Regionales	Sub- total	₡ 67 066 633 899,0	₡ 54 363 172 839,5	81,1
	1321	₡ 10 780 343 925,0	₡ 10 118 163 569,7	93,9
	1322	₡ 31 356 471 356,3	₡ 24 772 634 418,5	79,0
	1324	₡ 11 078 578 812,7	₡ 9 125 759 196,0	82,4
	1325	₡ 1 393 787 848,0	₡ 928 744 261,7	66,6
	1326	₡ 2 192 934 054,0	₡ 1 651 136 450,1	75,3
	1392	₡ 7 897 424 222,0	₡ 5 585 985 223,8	70,7
	1393	₡ 2 206 396 753,0	₡ 2 106 739 632,9	95,5
Servicio al Usuario	Sub-Total	₡ 1 706 098 101,0	₡ 966 387 604,3	56,6
	1327	₡ 690 231 798,0	₡ 512 367 396,4	74,2
	1328	₡ 1 015 866 303,0	₡ 454 020 207,8	44,7
Coordinadora	Sub- Total	₡ 164 438 553,0	₡ 160 638 286,9	97,7
	1329	₡ 164 438 553,0	₡ 160 638 286,9	97,7

Fuente: Unidad de Recursos Financieros. Año 2021.

La ejecución presupuestaria para el año 2021 fue de un 80,5% lo cual es muy positivo dado a que durante el año 2020 la ejecución fue de un 72,7%. En cuanto a las unidades la Coordinadora de la Gestión fue la que obtuvo el mayor porcentaje de ejecución con un 97,9% seguida por la Unidad Regional Huetar Caribe con un 88,4%. Las unidades con menor ejecución fueron la unidad de servicio al usuario (56,6%) y la unidad regional de Heredia (72,7%).

Con respecto a las subpartidas con menor ejecución se encuentran la de materiales con un 65,9% y servicios con 72,7%, las justificaciones al respecto se mencionan a continuación:

N° Nombre de la sub partida	Causa baja ejecución
120104 tintas, pinturas y diluyentes 120304 mater y produc. Eletric, telef y computo	La implementación del teletrabajo en los funcionarios a implicado que se disminuya considerablemente el requerimiento del material de oficina.
120301 materiales y productos metálicos 120401 herramientas e instrumentos 120203 alimentos y bebidas 120402 repuestos y accesorios 129904 textiles y vestuario	<p>Como parte de las disposiciones de aforo y no presencialidad de algunas capacitaciones y los ajustes realizados por algunos núcleos de las listas instrucciones el consumo de algunos materiales se han visto afectos, mismos que durante las reuniones de seguimiento del presupuesto se han determinado como disponibles presupuestarios.</p> <p>Cada centro de costo tramita sus compras de cartel por demanda, compras de perecederos y faltantes. El disponible a pesar de los traslados por vip, son productos de líneas infructuosas, líneas por debajo del monto de compra directa (cd) que no se adquieren.</p> <p>Además, es importante indicar que la modalidad virtual o por medio tecnológicos disminuye los requerimientos de insumos para los servicios de capacitación y formación profesional.</p>
110502 viáticos dentro del país. 110501 transporte dentro del país 110499 otros serv. gestión apoyo.	<p>Por motivo de la emergencia nacional covid-19 se giraron diversos lineamientos dictan los lineamientos institucionales: circular GG-CI-4-2021 y GG-CI-5-2021. Donde se indica que, en el caso de programación de giras, deberán realizarse únicamente las que sean estrictamente necesarias e indispensables a criterio de la jefatura y en el caso de los servicios de capacitación y formación profesional se reanudan aquellos que requieran presencialidad por diferentes factores técnicos y de aprendizaje que así lo establezcan los entes técnicos, además de mantener los servicios virtuales que así iniciaron al inicio del año y que no requieren presencialidad, estas indicaciones en cumplimiento de la directriz presidencial. De acuerdo con anterior, la proyección de ejecución presencial disminuyó a lo proyectado para el año 2021 en esta subpartida</p> <p>Trámite de contratación inconcluso: expediente del trámite en SICOP. 2021LN-000001-00021000 "Servicios de capacitación y formación profesional en el subsector de idiomas programas de habilitación según demanda de cuantía inestimada para la unidad regional Brunca"</p>

VII. Conclusiones

- El INA a pesar de todos los cambios generados por la pandemia COVID 19 a nivel social, político y económico, ha implementado diversas acciones para continuar brindando servicios de capacitación y formación profesional a la ciudadanía, tal es el caso de la virtualización de sus servicios en un tiempo récord, la elaboración e implementación del reglamento para el préstamo de equipos tecnológicos, el transitorio para la atención de las PYMEs, entre otros. No obstante, el cumplimiento de indicadores para este periodo cuenta con deficiencias muy marcadas, las cuales se vienen repitiendo durante todo el año y obedecen a factores que están fuera del manejo institucional.
- En el caso de los indicadores relacionados con el idioma inglés, para la entrada en vigencia del modelo curricular, se requería contar con apoyo docente, sin embargo, este recurso es limitado, aunado a que el personal docente que ejecuta la nueva oferta de inglés debía pasar por procesos de socialización, la contratación de entes públicos y privados la cual se ha visto afectado por los procesos de revocatoria o infructuosidad, así como el cambio en los contratos para que cumplan con los requisitos de las disposiciones del Ministerio de Salud y con los nuevos lineamientos del modelo curricular. Además, los porcentajes de deserción y reprobación.
- En cuanto a las personas beneficiarias del SBD estas aún se encuentran en procesos de recuperación económica, por lo tanto, su disposición para matricularse en los servicios que brinda la institución es muy baja, además, en promedio se matriculan en 1,3 servicios lo cual dificulta el poder atender cantidad, a que nos enfocamos en calidad.
- Con respecto a la población en desventaja social, la virtualización de servicios continúa siendo una limitante para que reciban servicios, esto debido a la falta de conectividad a internet de calidad en algunas zonas y al desconocimiento en el manejo de herramientas tecnológicas y de plataformas virtuales.

VIII. Recomendación

Registrar en las pantallas de “Seguimiento a Planes” del Sistema Estadístico y de Monitoreo de Servicios (SEMS) la información amplia, correcta, adecuada, y de calidad. La cual evidencie todas las acciones y gestiones realizadas para el cumplimiento de las metas e indicadores (aunque no se logre un cumplimiento satisfactorio), ya que es importante destacar que se realizan esfuerzos a nivel administrativo pero que existen aspectos fuera del control institucional que influyen en el cumplimiento de esas metas.

Responsable: todas las unidades adscritas a la Gestión Regional.

Periodo: Trimestralmente.

IX. Anexos

Costa Rica, INA. Unidad Regional Brunca. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Anual 2021.

(cifras absolutas y porcentuales)

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas (41).	50	86	172,0	Sobre cumplida	Factores de éxito en el cumplimiento del indicador: 1. La reanudación de los programas presenciales suspendidos el año anterior generaron mayor cantidad de egresados durante el 2021. Los cuales en su mayoría fueron concluidos. 2. Hubo esfuerzos específicos de coordinación en los centros de formación, por ejemplo, el Centro de Formación de Osa propició reuniones con el núcleo náutico pesquero, INCOPECA, MEIC, representantes de guías turísticos de la zona y asociación de piangueros y pescadores para las capacitaciones de básico de embarco, con la finalidad de que continúen realizando sus actividades económicas en cumplimiento con las regulaciones vigentes. 3. Promoción, identificación y registro oportuno de la población meta participante en los programas por parte de las personas administradoras de servicios.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos (42).	150	181	120,7	Cumplida	Algunos factores de éxito han sido: 1 Las sesiones de información y de inclusión en la plataforma ANE, han ayudado a las personas en una mejor orientación y apoyo para que se familiaricen con la inscripción y matrícula en los SCFP. 2. Se ha dado cobertura regional mediante las sesiones de información mencionadas anteriormente. 3. Ha habido mayor promoción, identificación y registro oportuno de la población meta participante en los módulos, especialmente los ejecutados en modalidad virtual y mediante el uso de recursos tecnológicos. 4. Promoción e identificación oportuna de la población meta.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica (43).	347	358	103,2	Cumplida	Factores Favorables: 1. El cumplimiento de esta meta, establecida en el Plan Nacional de Desarrollo, se basa en el trabajo de los Centros Ejecutores en reportar unidades productivas atendidas. 2. Existió mejor programación y coordinación en el tiempo de los docentes para impartir las asistencias técnicas, las cuales se promovieron en las áreas de más demanda como alternativa de capacitación. 3. Se logró concretar

					<p>las asistencias técnicas con las unidades productivas que cuentan con las condiciones: Herramientas tecnológicas y materiales. 4. La asignación de docentes a tiempo completo para la ejecución de asistencias técnicas, tanto regionales como de los núcleos, han favorecido la atención de solicitudes en áreas específicas, modalidad que sigue siendo la más favorable para este tipo de población y la conformación del Parque Empresarial.</p>
<p>Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias (44).</p>	100	92	92,0	Cumplida	<p>Factores de éxito: 1. En el proceso de Servicio al Usuario (Unidad Regional) se trabajó con mayor efectividad en el reporte de unidades productivas atendidas.2. Hubo mejor programación y coordinación del tiempo docente para aplicar las pruebas de certificación. También mayor promoción de las pruebas en las áreas con mayor lista de espera.3. Se lograron concretar pruebas de certificación con las unidades productivas que cuentan con las condiciones: Herramientas tecnológicas y materiales suficientes para ejecutar las competencias requeridas en las pruebas. 4. La asignación de docentes a tiempo completo para la ejecución de pruebas de certificación, tanto regionales como de los núcleos que han favorecido la atención de solicitudes en áreas específicas, modalidad que sigue siendo la más favorable para este tipo de población y la conformación del Parque Empresarial.</p>
<p>Cantidad de personas egresadas de programas (45).</p>	1230	1049	85,3	Parcialmente cumplida	<p>Factores Desfavorables: 1. Por el cumplimiento de los protocolos de distanciamiento disminuyeron la cantidad de participantes por programa. 2. El problema de conectividad con el servicio de internet en la zona persiste, lo que limita la participación de las personas interesadas en los procesos de capacitación. 3. La baja escolaridad de la población que ingresa a los programas y su frágil condición socio económica presenta dos situaciones que incentivan la deserción: la dificulta el uso de las tecnologías para el aprendizaje y el abandonar el SCFP cuando la persona estudiante encuentra un trabajo.</p>
<p>Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas (46).</p>	546	760	139,2	Sobre cumplida	<p>Factores Favorables para el cumplimiento: 1. Mayor acercamiento con organizaciones e instancias de coordinación presentes en la región, tales como los Comités Consultivos y Organizaciones No Gubernamentales de la región. Por ejemplo: reuniones periódicas con representantes de grupos organizados del cantón de Osa, para promover la participación en las capacitaciones que se imparten en el CFP Osa, que dinamizan la economía local. 2. Aprovechamiento de la participación del INA en espacios interinstitucionales para la atención de poblaciones y empresas referidas. Impulsando la debida formación del personal que participa en la implementación de proyectos productivos específicos e identificando potenciales personas y empresas por capacitar.</p>

					<p>3. Hubo mayor coordinación con el enlace de pyme a nivel regional. Esto permitió la mejoría en la atención a las personas que forman parte de los entes incluidos en este indicador.</p> <p>4. Los programas virtuales han facilitado a los trabajadores de empresas a tiempo completo la matrícula en los SCFP para para mejorar sus competencias laborales.</p>
<p>Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés (47).</p>	310	97	31,3	Incumplida	<p>Factores Desfavorables: 1. En noviembre se publicó la adjudicación en SICOP con un plazo de diez días hábiles para la presentación de recursos de apelación. En diciembre se recibieron dos de dichos recursos al acto de adjudicación por las empresas Grupo MEGUZ de Occidente S. A. e INFOTECH S.A. Se está en espera de la resolución de la Contraloría General de la República. 2. La implementación del Plan Piloto para la ejecución del programa de habilitación CSID-15000 inglés básico, adaptado a la no-presencialidad haciendo uso de herramientas tecnológicas. 3. Debido a la 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 se suspendieron las clases presenciales. 4. A pesar de que se concluyeron los programas que se trasladaron del 2020, los altos niveles de deserción y de reprobación implicaron poco aporte a la meta.</p>
<p>Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas (48).</p>	1230	570	46,3	Incumplida	<p>Factores Desfavorables: 1. A pesar de que aumentó la promoción de los programas en modalidad virtual y de los que fueron adaptados para ser ejecutados con el uso de herramientas tecnológicas alternativas producto de la situación de emergencia por COVID-19 en el Instituto Nacional de Aprendizaje se suspendieron las clases presenciales; las personas interesadas presentaron problemas de conexión, falta de disponibilidad de aparatos tecnológicos y dificultades en el manejo de la modalidad no presencial y virtual para llevar la capacitación. 2. La resistencia al cambio, por parte de esta población, deriva del desconocimiento señalado. Asimismo, si bien es cierto que se estableció, desde la Gerencia, un plan de préstamo de equipo y pago de internet, desde Bienestar Estudiantil, la limitante fue el número de horas necesario para optar por esta ayuda la cual fue de 400 horas inicialmente. Los programas de habilitación para entonces no podían aplicar para los beneficios, pues tienen una duración de 200 horas. 3. Persiste la necesidad de que en el proceso de selección de grupo se logre la inscripción del 100% del cupo con personas en desventaja social para estos SCFP. 4. La difícil situación económica generada por la pandemia provoca que la población meta de este indicador, prefiera participar de actividades generadoras de ingresos, en vez de llevar un programa de larga duración.</p>

Porcentaje deserción en los programas (49).	8,0	15,9	50,1	Parcialmente cumplida	Factores Desfavorables: 1. Aumento en la promoción de los programas en modalidad virtual y de los que fueron adaptados para ser ejecutados con el uso de herramientas tecnológicas alternativas debido a la situación de emergencia por COVID-19 en el Instituto Nacional de Aprendizaje se suspendieron las clases presenciales. Las personas interesadas presentaron problemas de conexión, falta de disponibilidad de aparatos tecnológicos y dificultades en el manejo de la modalidad no presencial y virtual para llevar la capacitación. (desconocimiento, temor, rechazo a esta forma de aprender, etc.), lo que provoca desmotivación y por ende mayor deserción 2. A pesar de que el seguimiento al plan de acción regional, diseñado por el equipo de orientación, permitió una disminución mínima, de 16% a 15.7%, las limitantes tecnológicas enlistadas, continúan provocando que las personas abandonen su educación. 3. La difícil situación económica generada por la pandemia provoca que la población meta de este indicador, prefiera participar de actividades generadoras de ingresos, en vez de llevar un programa de larga duración.
Cantidad de personas que aprobaron módulos (50).	3400	2794	82,2	Parcialmente cumplida	Factores Desfavorables: 1. Aunque se aplicó la reactivación en la ejecución de módulos mediante el uso de herramientas tecnológicas, producto de la situación provocada por la pandemia, no se tradujo en mayor cantidad de egresados. Aunado a esto los problemas derivados de la escasa e inestable conexión a internet, el no contar con dispositivos electrónicos con capacidad suficiente que permitan el aprendizaje del idioma a distancia y las dificultades de las personas interesadas para adoptar esta modalidad de aprendizaje o sus limitaciones para manejar los ambientes de la virtualidad, dan como resultado que pocas personas logren finalizar la capacitación. 2. Falta de cultura para el aprendizaje a distancia. La modalidad virtual o mediante el uso de herramientas tecnológicas no es un mecanismo útil de enseñanza y aprendizaje para muchas personas. Esta modalidad, requiere de pericia en el manejo de los dispositivos electrónicos para el aprendizaje, disciplina, constancia, persistencia y mucha responsabilidad.
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés (51).	40	35	87,5	Parcialmente cumplida	Algunos factores desfavorables son: 1. El Proceso de contratación de módulos de inglés según demanda dio inicio el mes de junio con la publicación del concurso en SICOP y según ruta crítica, estaba para iniciar en setiembre del 2021. No se logró programar bajo esta contratación. 2. A pesar de que se aplicó la reactivación en la ejecución de módulos mediante el uso de herramientas tecnológicas, producto de la situación provocada por la pandemia, no se tradujo en mayor cantidad de egresados de los módulos en idioma inglés. Los problemas derivados de la escasa e inestable conexión a internet, por no contar

					<p>con dispositivos electrónicos con capacidad suficiente para que permitan el aprendizaje de un idioma a distancia y las dificultades de las personas interesadas para adoptar esta modalidad de aprendizaje o sus limitaciones para manejar los ambientes de la virtualidad, han resultado en pocas personas que logran finalizar la capacitación. 3. Muchas personas que eligen los módulos para capacitarse requieren de apoyo económico para hacerlo y la duración de estos no permite asignar beneficios económicos al estudiantado.</p>
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos (52).	830	649	78,2	Parcialmente cumplida	<p>Factores Desfavorables: 1. Los servicios de capacitación profesional de corta duración sin ayuda económica limitan el ingreso de personas en desventaja social. Asimismo, muchas veces, las agrupaciones creadas no son atractivas para las personas en desventaja social. 2. La modalidad de formación virtual o por herramientas tecnológicas, ha sido una limitante para la atención de las personas en desventaja social ya que carecen de tecnología (dispositivos tecnológicos con capacidad suficiente para posibilitar el aprendizaje a distancia) y la región presente serios problemas de conectividad, siendo inestable y en algunos sitios inexistente. Al mismo tiempo les obliga a optar por capacitaciones presenciales pues necesitan del acompañamiento durante el proceso de enseñanza y aprendizaje. 3. Se enfrentan serias dificultades económicas para solventar los gastos asociados con la participación en los SCFP ejecutados mediante el uso de herramientas tecnológicas.</p>
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas (56).	20	34	170,0	Sobre cumplida	<p>Factores de éxito: 1. Se retomó el listado de solicitudes pendientes del año anterior que habían sido suspendidas por la emergencia sanitaria. 2. Mejora en el procedimiento de atención de las solicitudes de asistencias técnicas implementado por los núcleos. 3. Aumentó la programación de asistencias técnicas en modalidad virtual o mediante el uso de herramientas tecnológicas. Esto producto de la flexibilización de su diagnóstico y diseño implementado por los núcleos tecnológicos especializados. 4. Se generó una "estrategia regional para el logro de las metas de los indicadores de asistencias técnicas incluidas en el POIA 2021." para la atención mediante asistencias técnicas. Esto creó un espacio para la divulgación de las posibilidades de apoyo técnico que pueden recibir las diferentes entidades gremiales, por parte de planificación regional del INA unidad regional brunca.</p>
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias (53).	308	191	62,0	Parcialmente cumplida	<p>Factores Desfavorables: 1. Persiste la oferta limitada por parte de los núcleos tecnológicos especializados en pruebas de certificación ocupacional ejecutables mediante el uso de herramientas tecnológicas. 2. Al menos en un 35% de las pruebas solicitadas, las personas desisten o no se presentan a realizarla. 3. Asignación de docentes por parte de núcleos es insuficiente para ejecutar pruebas de</p>

certificación. 4. No se consideró que el indicador primario está ligado al secundario de inglés que es PND. Ni tampoco que son muchos de SBD que se le restan al indicador primario de certificación.

Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés (54).	308	55	17,9	Incumplida	Factores Desfavorables. 1. Continua la tendencia de que muchas personas que se inscriben no cuentan con los conocimientos necesarios para la aplicación de la prueba. 2. Cantidad limitada de instructores trabajando en certificación ocupacional en inglés, situación que impide el cumplimiento de la meta, que por sí misma está fuera del alcance de atención de la Unidad Regional. 3. La ejecución docente en este idioma se centra en la ejecutar programas de capacitación en el área de inglés de larga duración y la atención de los módulos de inglés transversales de otros SCFP.
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias (55).	35	14	40,0	Incumplida	Los factores desfavorables fueron: 1. La condición de desventaja social de la persona interesada (solicitante) se evidencia hasta el momento de que llena la matrícula. 2. La población en desventaja social mayoritariamente se ubica en zonas alejadas de los centros del INA donde podrían inscribirse en las pruebas presenciales. 3. La suspensión de las clases presenciales.
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional (60).	80%	100,0%	125,0	Sobre cumplida	Los factores positivos para considerar son los siguientes: 1. Revisión y prueba de instrumento electrónico. 2. Capacitación a encuestadores contratados. 3. Seguimiento a trabajo de campo en llamadas. 4. Seguimiento a trabajo de campo en escuchas telefónicas de grabaciones. 5. Seguimiento a trabajo de campo en el lugar.
Cantidad de vigilancias estratégicas realizadas (37)	1	1	100,0	Cumplida	La vigilancia estratégica fue ejecutada de acuerdo con el cronograma establecido para el II semestre 2021.
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales (58).	80%	75,0%	93,7	Cumplida	Los procesos de compra cumplidos en tiempo.
Grado de satisfacción de las empresas u organizaciones que recibieron algún SCFP por parte del INA (57).	93%	92%	98,9%	Cumplida	El grado de satisfacción de las personas empresarias atendidas con SCFP presenta una calificación promedio de 92% lo que indica un nivel de satisfacción alto. La etapa con mejor calificación fue la entrega del servicio.

Costa Rica, INA. Unidad Regional Cartago. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Anual 2021.
 (cifras absolutas y porcentuales)

<i>Indicador POIA</i>	<i>Meta Anual</i>	<i>Cumplimiento Anual</i>	<i>Porcentaje de Cumplimiento</i>	<i>Estado Indicador</i>	<i>Observaciones</i>
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas (41).	83	179	215,7	Sobre cumplida	Factores de éxito: Contar con los docentes para su ejecución, con el presupuesto para la compra de materiales, además del presupuesto para ayudas económicas, a la aplicación del plan de acción de medidas para evitar los contagios de COVID-19 y a la aprobación de fase II y III de reapertura que permitió continuar con SCFP que requerían la presencialidad.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos (42).	618	604	97,7	Cumplida	Algunos de los factores positivos fueron: 1. Mejora en la vinculación de unidades productivas en el SEMS. 2. Coordinación efectiva de los administradores de SCFP con las pymes.3. Contar con los docentes para la ejecución de SCFP. 4. Aplicación de la estrategia de atención a emprendedores por medio del centro de fomento emprendedor.5. Realización de reuniones presenciales con aforo de las personas emprendedoras detectadas por el enlace PYMES y referidas por FIDEIMAS. 6. Pago de tiempo extraordinario para la atención de pymes de la región en la especialidad de AYB. 7. Impartir módulos en áreas de mayor demanda y prioridad, y que generen empleabilidad. La oferta de SCFP se ha enfocado en incrementar la cantidad de programas dirigidos a personas beneficiarias del SBD con el fin de satisfacer las necesidades de formación existentes en un sector productivo y en aquellas áreas estratégicas prioritarias para la economía local del territorio y según la demanda de la población meta. 8. Asignación efectiva de los recursos financieros, de logística de adquisición de bienes, almacén, asignación de transporte y bienestar estudiantil por parte de la Unidad Regional Cartago. 9. Asignación del recurso humano tanto docente para la ejecución de los SCFP, así como de personal administrativo para la promoción, conformación y ejecución de los servicios a efectos de monitorear su desempeño.

Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica (43).	909	505	55,6	Parcialmente cumplida	Factores Desfavorables. 1. La suspensión temporal de giras y ejecución de asistencias técnicas de forma presencial producto de la pandemia e incrementos de casos, ha generado la suspensión de servicios y atrasos en inicios de otros. 2. La meta no es realista para la cantidad de docentes con que se cuenta, ni para los espacios reservados en los cronogramas para dichas atenciones.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias (44).	43	29	67,4	Parcialmente cumplida	Factores Desfavorables. 1. Debido a la capacitación por competencias del recurso humano docente. Existen solicitudes registradas en el SEMS en cuyas áreas esta sede no cuenta con docentes de la especialidad. En algunos casos aún no hay plan remedial para aplicar pruebas por medios tecnológicos. 2. Asignación de docentes de electricidad, mecánica y turismo que en este momento están atendiendo población SBD por lo que se espera aumentar la cifra de pymes atendidas. 3. No hay planes remediales en algunos núcleos para la aplicación de pruebas a distancia lo que nos ha reducido la asignación de docente ya que no todas las especialidades se pueden realizar por medios tecnológicos. 4. Además del faltante de recurso humano.
Cantidad de personas egresadas de programas (45).	1274	1052	82,6	Parcialmente cumplida	Algunos factores que afectaron fueron, la falta de recurso humano, la aplicación del plan de funcionamiento con distanciamiento de 1.8 m y aforo del 50%
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas (46).	602	875	145,3	Sobre cumplida	Factores de éxito: 1. El acatamiento a las directrices de las altas autoridades, la Gestión Regional, la USEVI y al 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. 2. Disposición de los docentes en adaptarse a las nuevas metodologías y plataformas virtuales 3. 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. 4. Acatamiento en atención de iniciativas como la empresa EDWAR.
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés (47).	343	211	61,5	Parcialmente cumplida	El factor que ha afectado la ejecución es el contrato de inglés por ente privado y el tener que completar un proceso de socialización (couching) de 180 horas sobre la metodología de ejecución. Este proceso de socialización fue programado a finales del año 2020 por parte de la Unidad Regional Cartago, lo que implicó la modificación de fechas en la ejecución de los SCPF del 2021. Según lo establecido en el cartel de contratación de inglés para la ejecución de los programas se deben verificar las condiciones por parte del núcleo comercio y servicios (avales docentes, verificación de equipamiento e internet), siendo que para este proceso el proveedor

					debe aportar el personal docente para los avales y gestionar los tramites de verificación de condiciones. Por esta razón se atrasó el inicio en la ejecución de los SCFP de inglés.
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas (48).	1023	484	47,3	Incumplida	No se logra la meta debido a la carencia de estas poblaciones y a que al momento que se dio la pandemia, se contaba con poca oferta de manera virtual. A pesar de que se acataron las directrices de las altas autoridades, de la Gestión Regional, la USEVI y al esfuerzo realizado por el equipo de trabajo de la Unidad Regional de Cartago.
Porcentaje deserción en los programas (49).	8,0%	7,8%	103,1	Cumplida	1. La meta anual de este indicador es del 8% y a la fecha el porcentaje alcanzado es del 6.6%, por lo que se considera favorable a pesar de lo ocurrido en el 2020. 2. Cumplimiento de todas las instrucciones dadas por las autoridades superiores para la continuidad de los SCFP. 3. Compromiso del personal docente y administrativo para brindar acompañamiento y motivación. 4. La iniciativa de los Servicios de Bienestar Estudiantil en conjunto con los docentes de informática para crear cápsulas motivadoras para los estudiantes con el lema "quédate en el INA".
Cantidad de personas que aprobaron módulos (50).	5982	6905	115,4	Cumplida	1. Atención de las directrices emanadas por el Ministerio de Salud, autoridades superiores para la continuidad de los SCFP, bajo las modalidades: no presenciales, mixtas, a distancia y virtuales. 2. Uso de la firma digital para las inscripciones en línea, matrícula, consentimiento y otros. 3. Capacitación del personal docente para la continuidad de los cursos presenciales, haciendo uso de herramientas tecnológicas. 4. Oferta presencial con aforo del 50%. 4. Atención a las instrucciones para la puesta en ejecución de los proyectos de ayudas económicas y matrícula en línea para cursos ejecutados bajo estrategias no presenciales y autoaprendizaje en SISER. 5. Fluida comunicación con líderes comunales, empresas e instituciones públicas. 6. El interés de las personas en llevar SCFP y la facilidad que representó la virtualidad para algunas que trabajan, así como los horarios. 7. Contar con los docentes para su ejecución. 8. Inclusión en el PASER 2021 de agrupaciones las cuales son certificados como módulos. 9. Atención del convenio con GARNIER & GARNIER ha incrementado la ejecución de módulos certificables de uno a tres cada siete días. 10. Contar con presupuesto en ayudas económicas para atender las agrupaciones.
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés (51).	464	133	28,7	Incumplida	Factores Desfavorables. 1. Al hacer la proyección de los indicadores PND, las contrataciones con entes privados eran para módulos. En la actualidad son programas, por lo tanto, el indicador de cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés ha bajado considerablemente.

Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos (52).	769	761	99,0	Cumplida	<p>2. La oferta de inglés por competencias es solo de programas y la regional en la demanda de las empresas depende de la autorización del núcleo para programar los módulos de la oferta anterior. 3. Los módulos de inglés son extensos y por lo general se ejecutan a dos o tres días por semana, en jornada mixta, según disponibilidad de las empresas, no es posible atender a más de cuatro horas, lo que da como resultado que se avance lentamente y por consiguiente no se pueden ejecutar muchos módulos durante el año. 4. Al no requerirse un proceso de selección para conformar los grupos, se experimentan altos porcentajes de deserción y reprobados.</p>
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas (56).	120	34	28,3	Incumplida	<p>Factores Desfavorables: 1. Según los datos enviados por la UPE, el total no representa la suma aritmética de las partes, dado que una misma persona pudo haberse matriculado en más de una Unidad Regional. 2. Por la situación de la pandemia el centro de adaptación (CAI) Jorge de Bravo restringió el ingreso por lo tanto se elimina parte de la programación al docente para redirigirlo a la ejecución de asistencias técnicas. 3. Algunos módulos en modalidad virtual o con herramientas tecnológicas fueron dirigidos a otras poblaciones por rechazo de la población en desventaja social principalmente porque prefieren los programas por la ayuda económica. 4. La mayoría de los servicios del sector agropecuario se encuentran suspendidos al no poderse ejecutar con herramientas tecnológicas.</p>
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias (53).	220	134	60,9	Parcialmente cumplida	<p>Factores Desfavorables: 1. La situación de la pandemia ha generado que los aforos en las diferentes instituciones públicas y privadas se haya reducido en gran cantidad. En las empresas públicas se emitió la directriz por parte de las autoridades superiores, que los colaboradores ejecuten labores mediante la modalidad de teletrabajo, esto ha generado que no se pueda hacer entrega de asistencias técnicas bajo la modalidad presencial o incluso virtualmente. 2. En el caso de las dos empresas privadas que hay en la zona de Turrialba ha presentado una situación similar incluso en la empresa RAWLINGS se hizo un despido masivo de personal lo cual ha impedido poder atender alguna necesidad ya que no es prioridad para la empresa.</p> <p>Factores Desfavorables: 1. No hubo docentes regionales disponibles para certificación en el segundo semestre, ya que los mismos se encontraban ejecutando módulos, programas y asistencias técnicas. 2. La Regional depende de la asignación de los núcleos y de que las pruebas se puedan realizar presencialmente con el acatamiento al protocolo sanitario o bien mediante plan remedial que establezcan los núcleos. 3. Falta de recurso humano. 4. La mayor parte de las certificaciones son presenciales, por lo que ha estado detenida la ejecución de estas. Muchas pruebas de certificación no pueden</p>

					realizarse mediante herramientas tecnológicas, por lo que no se han podido cumplir con la atención a las listas de espera.
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés (54).	199	57	28,6	Incumplida	Factores Desfavorables: 1. Debido al cambio realizado en las pruebas de inglés, se indica en el oficio DGR-82 de febrero 2021 no se pueden recibir más solicitudes en pruebas de pruebas CSIS4009 a CAID4017. Se inicia entonces la aplicación de pruebas por competencias, pero la mayoría no logran aprobar la entrevista por lo tanto no pueden aplicar la prueba. 2. Falta de recurso humano y que una docente asignada para aplicar pruebas solicitó un permiso sin goce de salario por un año. Al segundo semestre se contó con dos docentes para que aplicaran las pruebas por competencias.
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias (55).	7	31	442,9	Sobre cumplida	La promoción y divulgación de las pruebas de certificación a través del núcleo de turismo, comercio y servicios, industria alimentaria y la regional.
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional (60).	80,0%	100,0%	125,0	Sobre cumplida	Se debe al cumplimiento del 100% del plan de trabajo EBI 3 y 4 Regionales y UPE 2021. Actividades: Revisión y prueba de instrumento electrónico. Capacitación a encuestadores contratados. Seguimiento a trabajo de campo en llamadas. Seguimiento a trabajo de campo en escuchas telefónicas de grabaciones. Seguimiento a trabajo de campo en el lugar.
Cantidad de vigilancias estratégicas realizadas	1	1	100,0	Cumplida	Se cumplió al 100% con esta actividad gracias a la excelente coordinación de los funcionarios del CNEAO, Dirección Regional, Núcleo Agropecuario y UPE.
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales.	80%	69,4%	86,7	Parcialmente cumplida	No brindaron información
Grado de satisfacción de las empresas u organizaciones que recibieron algún SCFP por parte del INA (57).	93%	92%	98,9	Cumplida	El grado de satisfacción de las personas empresarias atendidas con SCFP presenta una calificación promedio de 92% lo que indica un nivel de satisfacción alto. La etapa con mejor calificación fue la entrega del servicio.

Costa Rica, INA. Unidad Regional Central Occidental. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Anual 2021.
(cifras absolutas y porcentuales)

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas (41).	40	90	225,0	Sobre cumplida	El cumplimiento del indicador es favorable, debido a que la URCOC: 1. La formulación del Plan de Trabajo denominado "Estrategia para la atención a emprendimientos, micros, pequeñas y medianas empresas de la región de occidente" con el objetivo de fomentar el desarrollo de emprendimientos, pequeñas y medianas empresas sostenibles y competitivas que permita la reactivación económica en la región de occidente del país. 2. La formulación de Plan de Trabajo que se coordina y articula desde la Comisión Interinstitucional de Apoyo a Pymes y Emprendedores de Occidente en coordinación con todos los CFP. 3. Atención integral de las necesidades de las pymes articulando con muchas otras instituciones para trabajo en conjunto y el abordaje integral, lo que ha resultado un éxito.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos (42).	391	366	93,6	Cumplida	
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica (43).	300	272	90,7	Cumplida	
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias (44).	41	54	131,7	Sobre cumplida	
Cantidad de personas egresadas de programas (45).	3500	1672	47,8	Incumplida	Algunos factores para considerar son los siguientes: 1. En inglés, la ejecución de la nueva oferta se afecta por la conformación de grupos pequeños (máximo diez participantes por grupo), en ese sentido aspectos como la deserción y reprobación dificultan la conformación de futuros grupos ya que se debe cumplir con el 80% del cupo, entonces, si tres personas no continúan en la capacitación afectara la futura conformación que además no es ágil. 2. Las incapacidades, vacaciones, licencias y permisos médicos afectaron la ejecución de los servicios de la Unidad Regional. 3. Se afectaron los SCFP por la pandemia ya que algunos servicios se tuvieron que suspender, o cambiar las fechas de inicio y finalización y la reducción de jornadas para la ejecución. Incluyendo los de CNEA, y los de Centros de Formación. 4. La alta deserción al ejecutarse los SCFP por medio de la utilización de herramientas tecnológicas ha afectado, ya que no todos los participantes tienen las condiciones adecuadas, el equipo necesario para llevar la capacitación, también la falta de una buena conexión afectó la capacitación por parte de los participantes. Algunos también desertan debido al desempleo. 5. La población usuaria no

<p>Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas (46).</p>	1050	1290	122,9	Cumplida	<p>tiene claridad con respecto al uso de la plataforma de la ANE. Por alguna situación se genera confusión en los participantes ya que creen que solamente es por un puesto de trabajo y no asocian que también es para solicitar capacitación, generando con ello, que rechacen el servicio. 6. Al respetar el cumplimiento del protocolo COVID 19, emitido por el Ministerio de Salud con respecto al aforo de estudiantes en cada aula, provocó el aumento en la duración de algunos programas, lo cual afecta la cantidad ejecutada en el año. 7. Se dio la eliminación de algunos programas.</p> <p>Factores de éxito: 1. La finalización de algunos programas de sectores claves de la economía que estaban en ejecución que se contabilizaron al fin de año 2021. 2. Se detallan algunas actividades estratégicas que se desarrollan en la URCO para impulsar el cumplimiento de este indicador: a) Formulación y seguimiento de la estrategia de atención e implementación de educación dual para iniciar con el programa de comercio y servicios, de administración de puntos de venta. b) Atención prioritaria a la agencia nacional de empleo (ANE). c) Atención de las empresas del sector clave de industria medica de las diferentes zonas francas destacadas en la región.</p>
<p>Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés (47).</p>	1009	123	12,2	Incumplida	<p>Factores Desfavorables. 1. En inglés, la ejecución de la nueva oferta se afecta por la conformación de grupos pequeños, máximo diez participantes, eso disminuye la cantidad de egresados y la cantidad de programas con capacidad para ejecutar. 2. Es significativo considerar que el proceso de conformación de grupos no es ágil (buscar candidatos, análisis curricular de los candidatos para verificar cumplimiento de requisitos, validar información, sesión de información administrativa y metodológica, los candidatos deben remitir información confirmando su interés en la capacitación, se crea un expediente digital, se realiza entrevista a cada candidato con duración aproximadamente de 45 minutos, elaboración de informe técnico, crear lista definitiva para iniciar proceso de matrícula, solicitar la creación de usuarios en el office365, (solamente conformar un grupo se estima en una duración de un mes). Esta situación está afectando la ejecución de más programas. 3. El proceso requiere de la utilización de al menos dos docentes para poder realizar el proceso de selección y conformación de un grupo de inglés, lo cual resta posibilidad de mayor ejecución de los SCFP. 4. La deserción y reprobación dificultan la conformación de futuros grupos, ya que se debe cumplir con el 80% del cupo, por lo que si tres no continúan se afectará la conformación de futuros grupos y así la ejecución de más programas.</p>
<p>Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas (48).</p>	1543	501	32,5	Incumplida	<p>Factores Desfavorables: 1. Continuidad en la restricción para ejecutar capacitaciones dirigidas a los privados de libertad ubicados en los diferentes Centros de Atención Integral en San Rafael de Alajuela. Esta situación afecta significativamente el cumplimiento de la meta debido a que</p>

					<p>históricamente esta la atención de esta población era clave para su cumplimiento.2. Muchos de los participantes en el Plan Puente para el trabajo no tienen las condiciones adecuadas, ni el equipo necesario para poder llevar la capacitación por medios tecnológicos. También por la falta de buena conexión afectó la capacitación por parte de los participantes.</p>
Porcentaje deserción en los programas (49).	8,0%	12,2%	152,1	Parcialmente cumplida	<p>Factores Desfavorables: 1. Recarga de trabajo debido a que diversos programas y módulos se virtualizaron. El impacto de dicha sobrecarga ha afectado al recurso docente, ya que algunos han presentado cuadros de estrés, ansiedad, depresión, o bien padecimientos físicos, lo que ha contribuido con la deserción estudiantil. 2. Las personas estudiantes optaron por trabajar en lugar de continuar la capacitación. 3. La alta deserción al ejecutarse los SCFP con la utilización de herramientas tecnológicas ha afectado, ya que no todos los participantes tienen las condiciones adecuadas ni el equipo necesario para llevar la capacitación. Además de la falta de conexión a internet. 4. Casos positivos por COVID 19 han afectado la atención, continuidad y duración de los SCFP.</p>
Cantidad de personas que aprobaron módulos (50).	7500	6493	86,6	Parcialmente cumplida	<p>Factores Desfavorables: 1. Se mantiene la restricción del Ministerio de Justicia y Paz para ejecutar capacitaciones en los diferentes Centros de Atención Integral en San Rafael de Alajuela. Esta situación afecta significativamente el cumplimiento de la meta debido a que históricamente la atención de esta población era clave para lograrla. 2. La atención de los grupos se extendió en tiempo y en espacio por el aforo de los estudiantes en los talleres ya que solamente se pueden atender diez estudiantes por taller. 3. La conformación de grupos es complicada ya que muchas de las personas referidas por ANE no se localizan por vía telefónica ni por correo electrónico. 4. El hecho de que no exista el módulo de formación y capacitación desde ANE hace que las personas se les dificulte el paso de inscripción y matrícula en el SIL. 5. Se eliminaron módulos de Agrupaciones, de Manipulación de Alimentos y de Elaboración de Hojas de Cálculo.</p>
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés (51).	40	67	167,5	Sobre cumplida	<p>Finalizaron ocho programas que en su diseño curricular cuentan con capacitación en el idioma inglés como eje transversal y contribuyen al cumplimiento de la meta.</p>
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos (52).	1560	602	38,6	Incumplida	<p>Se mantiene la restricción del Ministerio de Justicia y Paz para ejecutar capacitaciones en los diferentes Centros de Atención Integral en San Rafael de Alajuela. Esta situación afecta significativamente el cumplimiento de la meta debido a que históricamente la atención de esta población era clave para lograrla.</p>

Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas (56).	50	132	264,0	Sobre cumplida	Se reservan horas en el cronograma de docentes para la ejecución de asistencias técnicas. La Unidad Regional reservó 3.983 horas para que dieciocho docentes ejecutaran asistencias técnicas.
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias (53).	732	633	86,5	Parcialmente cumplida	Se reservan horas en el cronograma de docentes para la ejecución de pruebas de certificación en diversos sectores. Se cuenta con un total de cuarenta y cinco docentes que suman 28.125 horas reservadas.
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés (54).	692	518	74,9	Parcialmente cumplida	Factores Desfavorables: 1. En inglés, la ejecución de la nueva oferta se afecta por la conformación de grupos pequeños, máximo diez participantes, eso disminuye la cantidad de egresados y la cantidad de programas con capacidad para ejecutar. 2. El proceso de conformación de grupos no es ágil (buscar candidatos, análisis curricular de los candidatos para verificar cumplimiento de requisitos, validar información, sesión de información administrativa y metodológica, los candidatos deben remitir información confirmando su interés en la capacitación, se crea un expediente digital, se realiza entrevista a cada candidato con duración aproximadamente de 45 minutos, elaboración de informe técnico, crear lista definitiva para iniciar proceso de matrícula, solicitar la creación de usuarios en el office365, (solamente conformar un grupo se estima en una duración de un mes). Esta situación está afectando la ejecución de más programas. 3. Las personas no cuentan con el equipo para realizar las evaluaciones por medio de herramientas tecnológicas. 4. Existe un tiempo prolongado entre la creación de las cuentas 365 y el tiempo de atención. 5. El SIGR y el SEMS no están vinculados, lo que ocasiona que no se visualiza la actualización de la información y como consecuencia atender a una misma persona en diferente CFP y diferentes servicios. 6. La logística de aplicación de la prueba no genera un nivel productivo, mucha tramitología hace que la gente deserte debido a mucho tiempo para las mismas. Además de que las pruebas son muy rigurosas y generan incoherencias.
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias (55).	40	25	62,5	Parcialmente cumplida	Factores Desfavorables: 1. El proceso de aplicación de las pruebas de certificación de forma no presencial es una modalidad de atención que requiere un proceso que incorpora la preparación del docente en el uso de herramientas tecnológicas y el cumplimiento de las condiciones establecidas por la unidad de certificación. Aunado a lo anterior, es difícil que esta población cuente con las condiciones para recibir el servicio mediante el uso de herramientas tecnológicas. 2. El proceso para aplicar pruebas de certificación de forma no presencial conlleva un proceso amplio

					de preparación del docente y la utilización en el uso de herramientas tecnológicas tanto para el docente como para la persona solicitante y debe cumplir además con condiciones establecidas por la Unidad de Certificación que han resultado difícil para ejecutar esta modalidad de servicio mediante el uso de herramientas tecnológicas. 3. Continúa la restricción para ejecutar capacitaciones dirigidas a los privados de libertad ubicados en los diferentes centros de atención integral en San Rafael de Alajuela. Esta situación afecta significativamente debido a que históricamente esta la atención de esta población era clave para el cumplimiento de la meta.
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional (60).	80	100	125,0	Sobre cumplida	El trabajo en conjunto entre el EBI, Regional y la UPE ha contribuido a que se avance con diversas actividades del EBI #2, #3, y #4.
Cantidad de vigilancias estratégicas realizadas (37)	1	1	100,0	Cumplida	La conformación por parte de la Unidad Regional del Equipo Regional de Vigilancia Estratégica. Este está integrado por la encargada del Proceso de Servicio al Usuario, un encargado de Centro de Formación y el staff de Planificación. Con este equipo se coordina todo lo relacionado con vigilancia estratégica. Asimismo, el apoyo y acompañamiento recibido por la UPE ha sido fundamental.
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales (58).	80,0%	40,4%	50,5	Parcialmente cumplida	No brinda información
Grado de satisfacción de las empresas u organizaciones que recibieron algún SCFP por parte del INA (57).	93%	92%	98,9	Cumplida	

Costa Rica, INA. Unidad Regional Central Oriental. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Anual 2021.
 (cifras absolutas y porcentuales)

<i>Indicador POIA</i>	<i>Meta Anual</i>	<i>Cumplimiento Anual</i>	<i>Porcentaje de Cumplimiento</i>	<i>Estado Indicador</i>	<i>Observaciones</i>
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas (41).	100	165	165,0	Sobre cumplida	Factores de éxito: 1. Personal comprometido para cumplimiento del indicador, equipo y material didáctico oportuno y realización de la vinculación en el SEMS, trabajo en equipo entre el staff de Planificación y los Centros. 2. Revisión periódica de la base de datos de unidades productivas pendientes de atención. 3. Varios programas se retomaron en el 2021 que habían sido suspendidos en el 2020.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos (42).	465	425	91,4	Cumplida	Factores de éxito: 1. Personal comprometido para cumplimiento del indicador, equipo y material didáctico oportuno y realización de la vinculación en el SEMS, trabajo en equipo entre el staff de Planificación y los Centros. 2. Revisión periódica de la base de datos de unidades productivas pendientes de atención.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica (43).	528	386	73,1	Parcialmente cumplida	Factores Desfavorables: 1. Se reservan las horas para asistencias técnicas en los cronogramas de los docentes de la Unidad, pero no se destinaron adecuadamente, debido a que se atendieron programas en donde las referencias se tuvieron que dividir en subgrupos para el cumplimiento de la capacidad, esto alargando la fecha de finalización. 2. En el laboratorio INNOVATION CEGRYPLAST se recibieron más de cuarenta solicitudes de servicios por parte de unidades productivas, sin embargo, al realizar el respectivo diagnóstico técnico por parte del personal del laboratorio el prediagnóstico se establece como una asistencia técnica. No obstante, el núcleo de metalmecánica, lo clasifica como servicio tecnológico. Similar situación en el laboratorio de polímeros, donde se atienden muchas solicitudes en la modalidad de servicio tecnológico.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias (44).	120	202	168,3	Sobre cumplida	Factores de éxito: 1. Personal comprometido para cumplimiento del indicador, equipo y material didáctico oportuno y realización de la vinculación en el SEMS, trabajo en equipo entre el staff de Planificación y los Centros. 2. Revisión periódica de la base de datos de unidades productivas pendientes de atención.

					Como factores favorables consideran: 1. Debido a la III etapa de reapertura de los centros, se logró activar y concluir varios programas (gg-ci-4-2021). 2. Personal docente comprometido, seguimiento oportuno, promoción oportuna, servicios ofrecidos con herramientas tecnológicas, equipo y material didáctico oportuno. 3. Programas en ejecución, proyectados para finalizar en el 2021
Cantidad de personas egresadas de programas (45).	3972	3 533	88,9	Parcialmente cumplida	Algunos factores desfavorables son: 1. Personal docente que ha renunciado y/o jubilado. 2. Los trámites de nombramientos ya que en el año se han dado cuatro renuncias de docentes y cuatro personas se han jubilado. 3. Incapacidades médicas, capacitaciones no contempladas (pruebas de certificación por competencias y para impartir oferta en modalidad no presencial), generan atrasos en la ejecución. 4. Los módulos de inglés en el programa de recepción en los servicios se han ejecutado pocas horas porque no se contó con personal docente que lo atendiera tiempo completo para concluirlo en 2021.5. Los programas del área de agropecuario aún no se pueden impartir por medios tecnológicos.
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas (46).	1926	2 571	133,5	Sobre cumplida	Factores de éxito: 1. Personal comprometido para cumplimiento del indicador, equipo y material didáctico oportuno y realización de la vinculación en el SEMS, trabajo en equipo entre el staff de Planificación y los Centros. 2. Se cuentan con varios programas en ejecución identificados como área prioritaria finalizaron en 2021.
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés (47).	1045	451	43,2	Incumplida	Algunos factores desfavorables son: 1. Desde la obtención del aval en los programas de habilitación y el tiempo de socialización hacen que sea un proceso extenso, lo que corre la fecha de finalización de los programas. Al finalizar 2021 faltaban nueve docentes por socializar. 2. El ingreso de la actividad docente "actividades técnicas de ejecución", se debe ingresar por una única vez para realización de planeamiento de los nuevos programas de habilitación, NSCS-129-2021 se requiere el tiempo por una única vez. 3. Las incapacidades y jubilaciones del personal afectan el cumplimiento. 4. El cupo establecido en el SEMS es de veinte participantes y se atienden por criterio técnico la mitad lo que disminuye en 50% la matrícula, lo que se extiende la fecha de finalización del servicio. Además, en varios casos se da la deserción y reprobación.
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas (48).	2456	1 407	57,3	Parcialmente cumplida	Factores Desfavorables: en varios casos, las personas referidas no cumplen con los requisitos de los programas, no cuentan con condiciones para recibir servicios mediante medios no presenciales, cuando el servicio es presencial no cuentan con medios para el traslado, cambian de celular por lo que no se logran contactar, no se presentan a los procesos de selección o desertan.
Porcentaje deserción en los programas (49).	8,0%	8,87%	90,2	Cumplida	Como factor de éxito es la adecuada la labor realizada por el personal de Bienestar Estudiantil en la atención a las personas participantes y dar

contención en tiempo de la pandemia, así como establecer las ayudas económicas necesarias para que la población estudiantil se mantenga en los programas matriculados.

Como factores desfavorables apuntan: 1. El incremento de cursos virtuales, reinicio de programas después de la pandemia en lugares más alejados y nuevos programas por competencias. 2. En CEGRYPLAST se tuvieron que suspender programas en espera de reanudar la presencialidad, eso ocasiono que la finalización de los SCFP se extendiera por varios meses, incidiendo en un mayor nivel de deserción. A pesar de que Bienestar Estudiantil dio seguimiento a los casos apoyando con ayudas económicas y préstamo de equipo. Otros participantes decidieron desertar cuando se les presentó una opción laboral.

Cantidad de personas que aprobaron módulos (50).	10075	11 919	118,3	Cumplida	Factores de éxito: 1. Personal comprometido para cumplimiento del indicador, equipo y material didáctico oportuno y realización de la vinculación en el SEMS, trabajo en equipo entre el staff de Planificación y los Centros. 2. Módulos en ejecución, proyectados para finalizar en el 2021. 3. La oferta de CISCO que se ejecuta en CF de Hatillo es modular, por lo que hay un aumento. 3. La creación de agrupaciones. 4. La virtualidad permite ejecutar más módulos con mayor cantidad de estudiantes, por lo que se pueden atender más y en todo el país. 5. Se logró programar y ejecutar cincuenta y nueve módulos certificables en CEGRYPLAST con los docentes del laboratorio de polímeros, para atender el clúster médico.6. Varios módulos virtuales admiten cupos de treinta o más, lo que da aumento al indicador con el servicio al cliente, emprendimiento, salud ocupacional, manipulación de alimentos.
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés (51).	371	401	108,1	cumplida	Los factores positivos se deben a: 1. La III etapa de reapertura de los centros, se logra activar y concluir varios módulos. 2. Personal docente comprometido, seguimiento oportuno, adecuada promoción, servicios ofrecidos con herramientas tecnológicas, equipo y material didáctico oportuno. 3. Docentes pendientes del proceso de socialización. Se les programó módulos en el proceso de transición que esta la institución, por la nueva oferta por competencias.
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos (52).	1443	1 465	101,5	Cumplida	Factores de éxito: 1. Personal comprometido para cumplimiento del indicador, equipo y material didáctico oportuno y realización de la vinculación en el SEMS, trabajo en equipo entre el staff de Planificación y los Centros. 2. Se atendió la lista de referidos por parte de la Asesoría de Desarrollo Social. 3. Personas referidas de la ANE son candidatos a becas, por lo que se daría un aumento en ese indicador, conforme sean atendidos con los módulos de PASER PLUS. 4. El servicio es más atractivo para este tipo de población. 5. La oferta modular tiene mucha demanda, permite que la población de riesgo los prefiera por su corta duración.

Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas (56).	220	215	97,7	Cumplida	Factores de éxito: 1. Personal comprometido para cumplimiento del indicador. 2. Adecuada coordinación con los núcleos tecnológicos. 3. Horas reservadas en los docentes para atención de asistencias.
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias (53).	939	1 013	107,9	Cumplida	Factores de éxito: 1. Personal comprometido para cumplimiento del indicador, equipo y material didáctico oportuno y realización de la vinculación en el SEMS, trabajo en equipo entre el staff de Planificación y los Centros. 2. Docentes con horas disponibles en el cronograma para realizar pruebas de certificación. 3. Capacitación al personal docente para realizar pruebas de certificación por medios no presenciales con la Unidad de Certificación.
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés (54).	450	299	66,4	Parcialmente cumplida	Factores de éxito: 1. Personal comprometido para cumplimiento del indicador, equipo y material didáctico oportuno y realización de la vinculación en el SEMS, trabajo en equipo entre el staff de Planificación y los Centros. 2. A docentes con proceso de socialización pendiente se les programó certificación. 3. Se realizó una inducción para las nuevas pruebas de certificación por competencia en el área de inglés. Algunos factores desfavorables son: 1. Debido a las fechas de finalización de los programas de habilitación, el personal docente no dispone de tiempo para certificar en este periodo. 2. en CF de Setilla las horas para certificar fueron asignadas al finalizar el año 2021 debido a compromisos de la instructora con los programas de inglés, lo que afecta el cumplimiento.
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias (55).	212	93	43,9	Incumplida	Factores Desfavorables. 1. Por razones de la pandemia, el IMAS limitó las personas referidas de desventaja social, además por las características de esta población requieren de capacitación por medio de módulos y no por pruebas de certificación. 2. La población con capacidades especiales, en algunos casos no cuenta con las competencias para recibir una certificación, requieren capacitación previa. 3. En algunos casos la población no cuenta con requisitos. CENECOS.
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional (60).	80	100	125	Sobre cumplida	Factores de éxito: Revisión y prueba de instrumento electrónico, capacitación a encuestadores, contratados, seguimiento a trabajo de campo, en llamadas. Seguimiento a trabajo de campo en escuchas telefónicas de grabaciones y seguimiento a trabajo de campo en el lugar.
Cantidad de vigilancias estratégicas realizadas (37)	1	2	200	Sobre cumplida	Factores de éxito. El tema propuesto por el proceso de Servicio al Usuario es Certificación en Ciberseguridad para brindar capacitación y certificación a personas en búsqueda de empleo.

<p>Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales (58).</p>	80	29,8	37,2	Incumplida	<p>El tema propuesto por el Centro de Formación de Desamparados es utilización del software MINITAB en los módulos relacionados con calidad del subsector producción del Núcleo Comercio y Servicios.</p> <p>En el caso de la meta 103093 (infraestructura); se trabajó al cierre del año presupuestario 2021 con la suma de ¢244,500,000.00; de los cuales se logró ejecutar la suma de ¢190,259,385.73; para alcanzar una ejecución de un 77.82%; quedando sin ejecutar la suma de ¢54,240,614.27; esto por sobreestimación por parte del rector (URMA-PAM) en algunos de los montos estimados por pagar en la obra de CEGRYPLAST para el período en análisis.</p>
<p>Porcentaje de ejecución presupuestaria de los planes de inversión en infraestructura física en las unidades regionales (59).</p>	80	97,7	122,1	Cumplida	No brinda información
<p>Grado de satisfacción de las empresas u organizaciones que recibieron algún SCFP por parte del INA (57).</p>	93	92	98,9	Cumplida	<p>El grado de satisfacción de las personas empresarias atendidas con SCFP presenta una calificación promedio de 92% lo que indica un nivel de satisfacción alto. La etapa con mejor calificación fue la entrega del servicio.</p>

Costa Rica, INA. Unidad Regional Chorotega. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Anual 2021.

(cifras absolutas y porcentuales)

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas (41).	118	169	143,2	Sobre cumplida	Se establece una estrategia para recopilar los datos de las personas beneficiarias de SBD, aprovechando el uso de las herramientas tecnológicas a fin de agilizar la recopilación de los datos y facilitando al usuario el llenado de la información, así como su registro en el sistema correspondiente.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos (42).	1819	672	36,9	Incumplida	Se consideran causas desfavorables: 1. Cumplir con las directrices superiores emitidas para contrarrestar los efectos de la pandemia y continuar la misión institucional. 2. Cambios por atención a directrices superiores y recomendaciones técnicas para la ejecución de los nuevos servicios y certificaciones.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica (43).	328	332	101,2	Cumplida	Como factores positivos se consideran: 1. La atención puntual a las necesidades demandas por la unidad productiva. 2. La duración de la asistencia técnica con respecto a otros tipos de servicios. 3. El uso de las tecnologías para ejecutar las asistencias técnicas y la virtualización de las A.T. 4. La asignación de tiempo docente para la ejecución de asistencias. 5. La implementación de las herramientas tecnológicas para mejorar la coordinación y comunicación entre INA y socios estratégicos, mediante formularios FORMS, para conocer sus requerimientos y la disposición para la capacitación.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias (44).	100	43	43,0	Incumplida	Factores Desfavorables: 1. El cumplimiento de las directrices superiores emitidas para contrarrestar los efectos de la pandemia y continuar la misión institucional afecta el cumplimiento del indicador. 2. La incapacidad médica docente.
Cantidad de personas egresadas de programas (45).	1733	1187	68,5	Parcialmente cumplida	Factores Desfavorables: 1. El cumplimiento de las directrices superiores emitidas para contrarrestar los efectos de la pandemia y continuar la misión institucional. 2. La incapacidad médica. 3. Cambios por atención a directrices superiores y recomendaciones técnicas para la ejecución de los nuevos servicios y certificaciones.
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas (46).	724	892	123,2	Cumplida	Como factor de éxito se considera la articulación desde la promoción y ejecución de SCFP orientadas a sectores prioritarios de la región.

Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés (47).	587	195	33,2	Incumplida	Factores Desfavorables: 1. El cumplimiento de las directrices superiores para contrarrestar los efectos de la pandemia y continuar la misión institucional. 2. La incapacidad médica docente. 3. Cambios por atención a directrices superiores y recomendaciones técnicas para la ejecución de los nuevos servicios y certificaciones. 4. El peso de la deserción y reprobación. 5. La no ejecución de los contratos de inglés, ya que no se pudieron concretar por ente privado.
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas (48).	1703	594	34,9	Incumplida	Factores Desfavorables: 1. Cumplimiento de las directrices superiores emitidas para contrarrestar los efectos de la pandemia y continuar la misión institucional. 2. Cambios por atención a directrices superiores y recomendaciones técnicas para la ejecución de los nuevos servicios y certificaciones.
Porcentaje deserción en los programas (49).	8,0%	8,5%	94,2	Cumplida	El apoyo económico, psicológico y de orientación.
Cantidad de personas que aprobaron módulos (50).	7772	4826	62,1	Parcialmente cumplida	Factores Desfavorables: 1. Cumplimiento de las directrices superiores para contrarrestar los efectos de la pandemia y continuar la misión institucional. 2. La incapacidad médica docente. 3. Cambios por atención a directrices superiores y recomendaciones técnicas para la ejecución de los nuevos servicios y certificaciones.
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés (51).	247	570	230,8	Sobre cumplida	Factores favorables: 1. La virtualización de los SCFP por medio de herramientas. 2. El acceso a la inscripción en línea. 3. El uso de las herramientas tecnológicas. 4. Contrato con ente de derecho privado.
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos (52).	1647	1268	77,0	Parcialmente cumplida	Factores Desfavorables: 1. El cumplimiento de las directrices superiores para contrarrestar los efectos de la pandemia y continuar la misión institucional. 2. Cambios por atención a directrices superiores y recomendaciones técnicas para la ejecución de los nuevos servicios y certificaciones.
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas (56).	30	84	280,0	Sobre cumplida	Entre los factores positivos están: 1. La atención puntual a las necesidades demandas por la unidad productiva. 2. La duración de la asistencia técnica con respecto a otros tipos de servicios. 3. El uso de las tecnologías para ejecutar las asistencias técnicas y la virtualización de las A.T. 4. La asignación de tiempo docente para la ejecución de asistencias. 5. Implementación de las herramientas tecnológicas para mejorar la coordinación y comunicación entre INA y socios estratégicos. 6. La falta de vinculación de ciertas asistencias técnicas con pymes incide en el sobrecumplimiento de esta meta.
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias (53).	257	236	91,8	Cumplida	Factores Desfavorables: 1. El cumplimiento de las directrices superiores para contrarrestar los efectos de la pandemia y continuar la misión institucional. 2. Cambios por atención a directrices superiores y recomendaciones técnicas para la ejecución de los nuevos servicios y certificaciones.

Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés (54).	240	130	54,2	Parcialmente cumplida	Factores Desfavorables: 1. El cumplimiento de las directrices superiores para contrarrestar los efectos de la pandemia y continuar la misión institucional. 2. La incapacidad médica docente. 3. Cambios por atención a directrices superiores y recomendaciones técnicas para la ejecución de los nuevos servicios y certificaciones.
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias (55).	55	34	61,8	Parcialmente cumplida	Factores Desfavorables: 1. Cumplir con las directrices superiores para contrarrestar los efectos de la pandemia y continuar la misión institucional. 2. La incapacidad médica docente. 3. Cambios por atención a directrices superiores y recomendaciones técnicas para la ejecución de los nuevos servicios y certificaciones.
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional (60).	80,0%	100,0%	125,0	Sobre cumplida	No registraron información
Cantidad de vigilancias estratégicas realizadas (37)	1	1	100,0	Cumplida	No registraron información
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales (58).	80,0%	89,5%	111,9	Cumplida	Inconvenientes con la adquisición de bienes y servicios
Grado de satisfacción de las empresas u organizaciones que recibieron algún SCFP por parte del INA (57).	93,0%	92,0%	98,9	Cumplida	El grado de satisfacción de las personas empresarias atendidas con SCFP presenta una calificación promedio de 92% lo que indica un nivel de satisfacción alto. La etapa con mejor calificación fue la entrega del servicio.

Costa Rica, INA. Unidad Regional Heredia. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Anual 2021.
(cifras absolutas y porcentuales)

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas (41).	150	259	172,7	Sobre cumplida	Factores de éxito: 1. El centro plurisectorial asigna a una administradora para el seguimiento de solicitudes y atención de las pymes, esta administradora recolecta FRGR01 y posterior realiza la vinculación. 2. Seguimiento mensual de los indicadores y se realizan estrategias para el avance de los indicadores y cumplimiento. 3. Coordinación entre las administradoras de servicios y el enlace regional pymes para captar necesidades de las pymes y poder ser atendidas con los servicios programados. 4. Coordinación entre las administradoras de servicios y el MEIC para poder atender con los servicios programados. 5. Ejecución de los servicios con herramientas tecnológicas donde además existen horarios ajustados a las necesidades de las pymes. 6. Acompañamiento por parte de las administradoras de servicios y bienestar estudiantil, para la adaptación de los tiempos de ejecución y atención de casos particulares que pudieran convertirse en deserción.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos (42).	249	255	102,4	Cumplida	Factores favorables: 1. 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 las pymes de esta manera emprendimientos y funcionarios pymes logran capacitarse. 2. Seguimiento y atención a solicitudes pendientes en sistema SEMS de pymes. 3. 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. 4. Seguimiento mensual que se realiza en coordinación con jefatura regional, planificación y encargados de centros, al avance de indicadores, esto permite poder realizar estrategias para lograr cumplir los indicadores. 5. Coordinación entre las administradoras de servicios y el enlace regional pymes para captar necesidades de las pymes y poder atender con los servicios programados. 6. Coordinación entre las administradoras de servicios y el MEIC para poder ser atendidas con los servicios programados. 7. Ejecución de los servicios con herramientas tecnológicas donde además existen horarios ajustados a

Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica (43).	506	493	97,4	Cumplida	<p>las necesidades de las pymes. 8. Acompañamiento por parte de las administradoras de servicios, docentes y bienestar estudiantil, para la adaptación de los tiempos de ejecución y atención de casos particulares que pudieran convertirse en deserción.</p> <p>Factores de éxito; 1. La atención de la pyme debe ser formal e integral no se puede atender con un servicio aislado ya que requiere seguimiento, acompañamiento y por ende la atención con tres o hasta cuatros servicios más. Esto de acuerdo de las necesidades que presente cada una de ellas. 2. La estrategia que se sigue para las asistencias técnicas es definir según perfil docente cuales deben tener horas reservadas en cronograma y se coordina con los Centros para la ejecución respectiva. 3. En la planificación 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. 4. 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. 5. Seguimiento al reporte de asistencias técnicas liquidadas sin vincular del SEMS, esto se realiza cada semana para que los Centros y PSU vinculen lo correspondiente.</p>
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias (44).	30	31	103,3	Cumplida	<p>La jefatura regional en coordinación con encargados de Centros y Planificación Regional, realizan seguimiento mensual del avance de los indicadores lo que permite realizar estrategias para lograr el cumplimiento.</p>
Cantidad de personas egresadas de programas (45).	1114	1117	100,3	Cumplida	<p>Factores de éxito. 1. La jefatura regional en coordinación con encargados de centros y planificación regional, realizan seguimiento mensual del avance de los indicadores lo que permite para el mes de julio tomar la decisión de sustituir módulos no comprometidos por programas de operador de tecnología de la información, con esto se logra atender solicitudes pendientes de unidades productivas se proyecta cumplir con la meta. 2. El trabajo realizado por parte del personal docente, para lograr mantener a los estudiantes activos y que no deserten de los programas. 3. Bienestar Estudiantil tiene la estrategia de acompañamiento a los estudiantes para atender las situaciones particulares y dar una posible solución al estudiante que le permitiera concluir su capacitación (proyecto germina).</p>

Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas (46).	585	883	150,9	Sobre cumplida	Factores de éxito: 1. La jefatura regional en coordinación con los Centros Ejecutores y Planificación Regional orienta su PASER. 2. Seguimiento a indicadores con el fin de tomar otras acciones que permitan el cumplimiento de metas. 3. El trabajo del personal docente para mantener a los estudiantes activos mediante el uso de herramientas tecnológicas. 4. Bienestar Estudiantil da acompañamiento a los estudiantes atendiendo las situaciones particulares y dando soluciones para que se mantengan en la capacitación.
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés (47).	619	105	17,0	Incumplida	Factores Desfavorables: 1. El inicio de la emergencia sanitaria en el 2020 provocó que trece programas que finalizaban en ese año se pasará la finalización para el 2021, 2022,2023 esto se debe a la forma de entrega y horarios. 2. Socialización de veinte días de todos los docentes de idiomas en los nuevos programas de inglés para poder ejecutar los mismos. 3. Las metas no son concordantes con la cantidad de recurso humano en la Unidad Regional, esta situación se ha expuesto durante varios años sin embargo no existe una estrategia institucional para el cumplimiento, ni siquiera es posible contar con los servicios por medio de contrato. 4. Por la emergencia sanitaria los servicios se ejecutan con herramientas tecnológicas se crean dos referencias simultaneas a tres horas con un cupo máximo de diez estudiantes. Esta modalidad genera mucha reprobación y por cada grupo se egresa aproximadamente entre cinco a seis estudiantes o menos. 5. Los nuevos servicios de idiomas se programan por semana y no por cantidad de horas lo que hace que se tarde más la finalización de este. Aproximadamente trecientas horas se ejecuta en tres meses y no en dos meses si se programará por horas. 6. Dificultades con la matrícula SIL. 7. El usuario no entiende la plataforma, se inscriben y piensan que ya están matriculados, algunos no finalizan el proceso, a otros se les da más tiempo para finalizarlo justificando la entrega tardía de los documentos, esto provoca la modificación de fechas de inicio y por ende fecha final de los programas lo que genera algunos servicios finalicen en II semestre, otros pasan 2022 y otros no se puedan ejecutar como AT o Certificación. 8. Por la emergencia sanitaria los programas de inglés deben ejecutarse con herramientas tecnológicas esto genera una alta reprobación o deserción en los mismos. 9. Se debe contemplar en cronograma docente una semana para preparar material didáctico de inglés.
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas (48).	964	337	35,0	Incumplida	Factores que afectaron el cumplimiento de la meta: 1. A raíz de la emergencia sanitaria del país esta población vulnerable se excluye de los procesos educativos o no son consideradas. La condición de pobreza y de no contar con acceso a internet y a computadora dificulta

					<p>la atención ya que en su mayoría no tienen ni el servicio, ni la herramienta. 2. Se realizó coordinación con el IMAS para realizar seis sesiones de información y convocar a las personas referidas por ellos, sin embargo, ninguna de las convocadas asistió. Esto debido a que las referidas son egresadas del IMAS y en el INA continúan pendientes de atención. Por esta razón la convocatoria ya no es efectiva. 3. Las personas referidas por otras instituciones no cuentan con los requisitos establecidos por el INA para ingresar a los servicios que han solicitado. 4. Por la emergencia sanitaria los servicios en su mayoría se ejecutan con herramientas tecnológicas o en modalidad virtual y esta población no tiene el conocimiento del uso de dichas herramientas, lo que hace que no logren ingresar a los servicios o deserten. 5. La Unidad Regional brinda información del sistema de ayudas económicas al 100% de la población matriculada en programas, sin embargo, no existen tantas solicitudes presentadas por parte de los estudiantes. 6. Históricamente la mayoría de la población que acude a capacitarse son mujeres, que frecuentemente escogen servicios tradicionales como (textil, belleza, repostería etc.). Sin embargo, esta Unidad Regional ofrece servicios que tienen demanda ocupacional y considerados prioritarios por autoridades superiores, que no son de interés para esta población.</p>
Porcentaje deserción en los programas (49).	8,0%	6,7%	120,0	Cumplida	<p>Factores Favorables: 1. Capacitación y formación profesional en modalidades no presenciales orientados a desarrollar, de manera integral, las habilidades y competencias requeridas por las personas 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. 2. El seguimiento de los docentes a los estudiantes algunos desarrollan actividades de apoyo fuera de horario de curso, a los estudiantes con situaciones especiales o que requieren más tiempo para su proceso de aprendizaje. 3. Ayudas económicas emergentes dirigidas a personas participantes de acciones formativas. 4. Proyecto Germina: para 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 el SCFP en las áreas y modalidades que ofrece el INA, según criterios de priorización. 5. ANE (agencia nacional de empleo) da apoyo en orientación y búsqueda de empleo, así como, en atención eficaz de necesidades de capacitación y formación profesional para la mejora del perfil de empleabilidad.</p>
Cantidad de personas que aprobaron módulos (50).	2650	3131	118,2	Cumplida	<p>Factores de éxito: 1. Los módulos tienen una gran demanda por ser servicios cortos y se ejecutan bajo la modalidad virtual o con herramientas tecnológicas a pesar de tener una gran deserción o</p>

Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés (51).	37	78	210,8	Sobre cumplida	<p>reprobación. El cupo tan amplio permite el cumplimiento del indicador.</p> <p>2. La atención del proyecto de clúster médico que en su mayoría realizo solicitud de módulos certificables, debió atenderse por disposición de la gestión regional y la subgerencia técnica. 3. La ejecución de los servicios virtuales por disposición de las autoridades para evitar contagios y seguir protocolos hace que el número de personas atendidas y aprobadas sea mucho mayor a los SCFP que se ejecutan de manera presencial.</p> <p>Se proyectaba egresar a treinta y siete estudiantes, sin embargo, la reprobación o deserción fue menor de las proyecciones realizadas (cincuenta y siete personas) y se logra atender a setenta y nueve personas que aprueban módulos de inglés complementarios en programas.</p>
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos (52).	680	486	71,5	Parcialmente cumplida	<p>Algunos factores desfavorables son: 1. A raíz de la emergencia sanitaria del país esta población vulnerable se excluye de los procesos educativos o no son consideradas. La condición de pobreza y de no contar con acceso a internet y a computadora dificulta la atención ya que en su mayoría no tienen ni el servicio, ni la herramienta. 2. Las listas de personas referidas por el IMAS u otras instituciones esta desactualizadas, lo que no permite localizar a las personas con los datos suministrados de teléfono o correo electrónico. 3. Por la emergencia sanitaria los servicios en su mayoría se ejecutan con herramientas tecnológicas o en modalidad virtual y esta población no poseen conocimiento sobre el uso de dichas herramientas, lo que hace que no logren ingresar a los servicios o deserten. 4. Los Programas de Gobierno para la disminución de la pobreza no han sido eficaces para el caso de Heredia, toda vez que existió deficiencia en la población referida por el IMAS. 5. Es probable que se atendiera una mayor cantidad de personas en desventaja social, pero por los sistemas de recolección de datos se pierden estadísticamente.</p>
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas (56).	10	41	410,0	Sobre cumplida	<p>Factores de éxito: 1. La unidad regional asigna a una persona del staff de planificación para coordinar con los núcleos tecnológicos la atención de solicitudes pendientes y en algunos casos la asignación de docentes y posterior coordinar con los Centros Ejecutores la realización de las AT. 2. El compromiso de parte de los encargados de Centros y equipos de administradores de servicio para la asignación de docentes para la atención de solicitudes que se contaban con diseño o en otros casos la asignación de docente para realizar proceso completo de AT. 3. El compromiso de los docentes por atender las solicitudes de manera presencial.</p>

Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias (53).	274	170	62,0	Parcialmente cumplida	Factores desfavorables: 1. Falta de recurso humano, los docentes se encuentran a tiempo completo y atienden con módulos y programas proyecto clúster médico, unidades productivas entre otros compromisos. 2. Las pruebas de certificación tienen una duración muy larga y se realizan en forma individual, esto hace que el avance y atención sea lento. 3. Por el nuevo modelo curricular y el diseño de las nuevas pruebas de certificación existe una alta reprobación de los estudiantes y se consume tiempo docente que no se ve reflejado en estadísticas. 4. A raíz de la emergencia sanitaria la institución toma la decisión de que la mayoría de los servicios se ejecuten con herramientas tecnológicas y virtualmente para mantener aforo, distanciamiento y ejecución de los protocolos, lo que reduce la atención de solicitudes.
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés (54).	222	115	51,8	Parcialmente cumplida	Factores que afectaron en el cumplimiento: 1. Las pruebas de certificación tienen una duración muy larga y se realizan en forma individual, esto hace que el avance y atención sea lento. 2. Por el nuevo modelo curricular y el diseño de las nuevas pruebas de certificación existe una alta reprobación de los estudiantes y se consume tiempo docente que no se ve reflejado en estadísticas. A pesar de haber asignado muchas horas docentes para certificación en inglés atendiendo aproximadamente a trescientos treinta y cinco personas, se certificaron aproximadamente ochenta y cinco. 3. El inicio de la emergencia sanitaria en el 2020 provocó que nueve programas que finalizaban en ese año se pasará la finalización para el 2021, 2022, 2023 y 2024 esto se debe a la forma de entrega y horarios. Esto da como resultado que nuestros docentes se encuentren comprometidos con grupos y no permitan iniciar nuevos servicios.
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias	0	18	0,0		No registraron información.
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional (60).	80,0%	100,0%	125,0	Sobre cumplida	Factores favorables: 1. En coordinación con la Unidad de Planificación y Evaluación se realiza: A) Estudio 2° (MV, ELEC, TM). B) Análisis de la información de los estudios para la elaboración de PASER o toma de decisiones con respecto a la ejecución de la programación. se logra cumplir tres acciones de ocho programadas para el año 2021. C) Identificación de necesidades. 1. Redacción de Informe de Resultados. 2. Preparación de exposición de informe de resultados y material divulgativo. 3. Reunión para división de presentación de resultados. 4. Revisión y prueba de instrumento electrónico. 5. Capacitación a encuestadores contratados 6. Seguimiento a trabajo de campo en llamadas. 7. Seguimiento a trabajo de campo en escuchas telefónicas de grabaciones. 8. Seguimiento a trabajo de campo en el lugar.

Cantidad de vigilancias estratégicas realizadas (37)	1	1	100,0	Cumplida	Factores de éxito: 1. Las vigilancias estratégicas lideradas por planificación quien coordina la ejecución de la vigilancia con el núcleo metal mecánica y la unidad regional. 2. Vigilancia estratégica en la identificación de las necesidades de capacitación y formación profesional (NCFP) en metrología de dos importantes sectores emergentes de gran dinamismo e imparto económico y social en el país: a) clúster de dispositivos médicos (CR MED SUPPLY), b) clúster aeroespacial de Costa Rica (CRAC). 3. En cuanto a la investigación de vigilancia estratégica, se le indica que la vigilancia VE-10-2021 fue gestionada en tiempo y forma, siendo ingresada al SII el 29-10-2021 y trasladada por este mismo sistema a la comisión para su revisión, tal y como lo evidencia el SII.
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales (58).	80,0%	51,2%	64,1	Parcialmente cumplida	Factores desfavorables: 1. No ejecutar el presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en la unidad regional se debido: A) No se realizó la compra de parlantes amplificados para el Centro Plurisectorial. La línea quedó infructuosa. B) Se estimó el valor del mueble para el auditorio en 1.242.755, sin embargo, el oferente cotizó en 678.000 y así fue adjudicado por la unidad técnica. C) No se efectuó la compra de equipo para el área agropecuaria que corresponde a una agrupación centralizada que se gestiona en la Uruca. La compra corresponde a cuatro equipos, uno de los cuales corresponde a la partida 2, la cual quedó infructuosa por lo que el saldo está disponible. La adquisición de la obra de arte. Pese a todos los esfuerzos realizados para realizar esta compra, a la fecha este tipo de compras están supeditadas a varios requerimientos de información que ha realizado el Museo de Arte Costarricense, las cuales están en trámite de resolución.
Grado de satisfacción de las empresas u organizaciones que recibieron algún SCFP por parte del INA (57).	93,0%	92,0%	98,9	Cumplida	El grado de satisfacción de las personas empresarias atendidas con SCFP presenta una calificación promedio de 92% lo que indica un nivel de satisfacción alto. La etapa con mejor calificación fue la entrega del servicio.

Costa Rica, INA. Unidad Regional Huetar Caribe. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Anual 2021.

(cifras absolutas y porcentuales)

<i>Indicador POIA</i>	<i>Meta Anual</i>	<i>Cumplimiento Anual</i>	<i>Porcentaje de Cumplimiento</i>	<i>Estado Indicador</i>	<i>Observaciones</i>
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas (41).	5	13	260,0	Sobre cumplida	Se logra el 100% de la meta con la colaboración del enlace pymes y Centro del Desarrollo Empresarial - CDE Limón y a los administradores de los servicios de capacitación con la aplicación de los formularios FR GR 01 y FR GR 188 debido a la divulgación en diferentes espacios tales como comités de enlace, mesa caribe y en sesiones de información en los diferentes centros de formación y acciones móviles que conforman la Unidad Regional Huetar Caribe.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos (42).	150	141	94,0	Cumplida	Se logra un alcance del 90% de la meta debido a la finalización de doscientos sesenta y dos módulos. Quedan pendientes cincuenta y nueve módulos por finalizar. Esto gracias a la colaboración del enlace pymes, del Centro del Desarrollo Empresarial - CDE Limón y de los administradores de los servicios de capacitación con la aplicación de los formularios FR GR 01 y FR GR 188 debido a la divulgación en diferentes espacios tales como comité de enlace, mesa caribe y en sesiones de información en los diferentes centros de formación y acciones móviles que conforman la Unidad Regional Huetar Caribe.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica (43).	12	44	366,7	Sobre cumplida	Se logra el cumplimiento de la meta con la atención de cuarenta y cuatro personas que pertenecen a pymes. Se realizaron veinte asistencias técnicas bajo la modalidad virtual, esto gracias a la colaboración de los administradores de los servicios de capacitación con la aplicación de los formularios FR GR 01 y FR GR 188, con los diferentes Centros de Formación y acciones móviles que conforman la Unidad Regional Huetar Caribe, además de que la asistencia técnica atiende con celeridad enfocada en la resolución del problema que tiene la pymes actualmente y a la apertura de los núcleos tecnológicos en permitir que los docentes regiones realizan el proceso completo que requiere un asistencia técnica.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias (44).	20	20	100,0	Cumplida	Se logra el 100% de la meta con la colaboración del enlace pymes y Centro del Desarrollo Empresarial - CDE Limón y a los administradores de los servicios de capacitación con la aplicación de los formularios FR GR 01 y FR GR 188 debido a la divulgación en diferentes espacios tales como comités de enlace, mesa caribe y en sesiones de información en

					<p>los diferentes centros de formación y acciones móviles que conforman la Unidad Regional Huetar Caribe.</p> <p>Se atendieron en los subsectores de construcción civil cinco personas, en elaboración de productos alimenticios nueve, en gastronomía cuatro y en gestión ambiental y cultura una persona.</p>
Cantidad de personas egresadas de programas (45).	1630	1621	99,4	Cumplida	<p>Se logra un alcance del 90% de la meta debido a la finalización de ciento treinta y un programas, dieciocho del periodo 2020. Quedan cuarenta y nueve pendientes de finalizar con lo que se espera el cumplimiento en 2021. Esto debido a la divulgación en diferentes espacios tales como comités de enlace, mesa caribe, cámaras de comercio, municipalidades y en sesiones de información en los diferentes centros de formación y acciones móviles que conforman la Unidad Regional Huetar Caribe. Cabe mencionar que debido a la dependencia de los núcleos tecnológicos y a la falta de asignación de docente a la Unidad Regional, además de las dificultades para la contratación de entes privados se realizan esfuerzos para el cumplimiento de las metas.</p>
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas (46)	223	1176	527,4	Sobre cumplida	<p>Se logra cumplir la meta satisfactoriamente al 100%, debido a la captación de egresados de los diferentes servicios de capacitación que conforman el PASER de la Unidad regional tales como idiomas, metal mecánico, eléctrico, industria gráfica, contabilidad.</p>
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés (47).	278	57	20,5	Incumplida	<p>Como factores desfavorables están: 1. Los docentes de inglés se encuentran en un proceso de socialización de noventa horas que consiste en dar a conocer la nueva metodología de los nuevos programas de habilitación y manejo de TICS, el cual afecta la ejecución de servicios. 2. Falta de asignación de recurso humano docente a la UR para el cumplimiento de metas POIA. 3. Dificultad en el proceso de contratación de entes de derecho públicos o privados. 4. Dificultad para la conformación de los grupos en coordinación con la Unidad Regional Chorotega.</p>
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas (48).	1170	833	71,2	Parcialmente cumplida	<p>Se logra un alcance del 49% de la meta debido a la finalización de ciento ocho programas. Quedando pendientes veintiséis por finalizar en 2021.</p>
Porcentaje deserción en los programas (49).	8,0%	6,3%	126,8	Sobre cumplida	<p>La Unidad Regional Huetar Caribe cuenta con un equipo interdisciplinario liderado por el Proceso de Servicio al Usuario el cual se encarga de la atención de las personas estudiantes que tienen alguna situación para concluir con el proceso de capacitación.</p>
Cantidad de personas que aprobaron módulos (50).	3270	3125	95,6	Cumplida	<p>Factores de éxito: 1. Se logra un alcance del 90% de la meta debido a la finalización de doscientos sesenta y dos módulos. quedan pendientes cincuenta y nueve módulos por finalizar en 2021. esto por la divulgación</p>

en diferentes espacios tales como comité de enlace, mesa caribe y en sesiones de información en los diferentes centros de formación y acciones móviles que conforman la unidad regional huetar caribe. 2. Debido a que los módulos son servicios de corta duración por lo que resultan más atractivos para las personas que quieren aprender de forma rápida. 3. Los subsectores que han tenido más demanda de SFCP son: agropecuario con veinte, administración veintiún, informática cuarenta y cuatro, elaboración de productos alimenticios cincuenta y nueve, confección de productos textiles veinte. Se ejecutaron noventa y nueve SFCP bajo la modalidad virtual, catorce en modalidad a distancia y ciento sesenta y seis se realizaron en forma presencial.

Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés (51).	25	68	272,0	Sobre cumplida	Se logra el cumplimiento de la meta al 100% debido a la finalización de cinco módulos de inglés de los cuales dos son módulos certificables de inglés y tres son de los siguientes programas: patrón de navegación básica, bartender y saloner(a) profesional y guía de turistas local.
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos (52).	714	1043	146,1	Sobre cumplida	Se logra un alcance del 100% de la meta debido a la finalización de doscientos sesenta y dos módulos. Quedando pendientes cincuenta y nueve de finalizar en 2021. Los módulos representan una forma rápida para capacitarse ya que son de corta duración.
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas (56).	35	50	142,9	Sobre cumplida	Se ha cumplido con el 111% de la meta, con las asistencias técnicas creadas en el PASER para el periodo 2021, de las cuales dieciocho se ejecutaron bajo la modalidad a distancia, las restantes veintidós se realizaron de manera presencial.
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias (53).	455	216	47,5	Incumplida	No se logra la meta debido a emergencia sanitaria ya que se dio una disminución en la aplicación de pruebas de certificación.
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés (54).	289	93	32,2	Incumplida	Factores Desfavorables: 1. No se logra la meta debido a que los docentes de inglés finalizaron en julio el proceso de socialización (capacitación). 2. Dificultad para la conformación de los grupos en coordinación con la Unidad Regional Chorotega.
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias (55).	55	57	103,6	Cumplida	Factores Desfavorables: 1. Falta de recurso humano docente. 2. Falta de asignación de docente de parte de los núcleos tecnológicos. 3. Desatención a zonas que conforman las áreas de desventaja social como cantones prioritarios, privados de libertad entre otros.

Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional (60).	80,0%	100,0%	125,0	Sobre cumplida	No registraron información.
Cantidad de vigilancias estratégicas realizadas (37)	1	1	100,0	Cumplida	Revisión y prueba de instrumento electrónico, capacitación a encuestadores contratados, seguimiento a trabajo de campo en llamadas, seguimiento a trabajo de campo en escuchas telefónicas de grabaciones, seguimiento a trabajo de campo en el lugar.
Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales (58).	80,0%	82,7%	103,5	Cumplida	Se logra el cumplimiento de la meta en un 92% a pesar de las dificultades en los procesos para la apertura de los códigos equipos didácticos así como para el amueblamiento y aires acondicionados del Centro Regional Polivalente de Limón, además de los tramites licitatorios de compra de equipo y mobiliario se logra llevar a cabo con el apoyo de la URMA y la UCI se logra finalizar los trámites en tiempo y forma para la adquisición de los bienes y la correspondiente ejecución presupuestaria, al día de hoy se encuentra en proceso de pago final tanto del amueblamiento como de los aires acondicionados.
Porcentaje de ejecución presupuestaria de los planes de inversión en infraestructura física en las unidades regionales (59).	80%	77,8%	97,3	Cumplida	No registraron información.
Grado de satisfacción de las empresas u organizaciones que recibieron algún SCFP por parte del INA (57).	93%	92,0%	98,9	Cumplida	El grado de satisfacción de las personas empresarias atendidas con SCFP presenta una calificación promedio de 92% lo que indica un nivel de satisfacción alto. La etapa con mejor calificación fue la entrega del servicio.

Costa Rica, INA. Unidad Regional Huetar Norte. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Anual 2021.

(cifras absolutas y porcentuales)

<i>Indicador POIA</i>	<i>Meta Anual</i>	<i>Cumplimiento Anual</i>	<i>Porcentaje de Cumplimiento</i>	<i>Estado Indicador</i>	<i>Observaciones</i>
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas (41).	60	65	108,3	Cumplida	Este indicador presenta un alcance positivo al cierre del año debido a la incorporación a programas y al seguimiento que el Centro de Fomento Emprendedor brinda a las personas emprendedoras y pyme de la región, además de los esfuerzos de articulación que se realizan con los distintos espacios donde se procura la atención de la población objetivo como son: la Red de Apoyo a Pyme, el Centro de Desarrollo Empresarial, gremios de los distintos sectores productivos, entre otros.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos (42).	935	967	103,4	Cumplida	Factores Favorables: 1. Los módulos o cursos de capacitación son uno de los productos curriculares más atinentes para la atención de las empresas y personas emprendedoras. 2. La estrategia de incorporación a servicios y al seguimiento que el Centro de Fomento Emprendedor de Ciudad Quesada da a las personas emprendedoras y pyme de la región. 3. Esfuerzos de articulación que se realizan tanto a nivel interno de la Unidad Regional y sus centros ejecutores como con los distintos espacios donde se procura la atención de la población objetivo como son: la Red de Apoyo a Pyme, el Centro de Desarrollo Empresarial, gremios de los distintos sectores productivos, entre otros.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica (43).	200	248	124,0	Cumplida	Algunos factores favorables son: 1. La continuidad del transitorio de AT para la ejecución del servicio ha facilitado el avance de la meta, porque brinda una atención más oportuna y el uso de herramientas tecnológicas ha permitido que se ahorre tiempo en traslados y procesos administrativos, logrando una mayor eficiencia en el aprovechamiento del tiempo docente destinado para este fin. 2. La Unidad Regional ha tenido el apoyo de los núcleos tecnológicos para la atención de solicitudes de AT, además de que se han designado tiempos del personal docente de la UR para la ejecución de este producto curricular.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias (44).	150	94	62,7	Parcialmente cumplida	Factores Desfavorables: 1. La nueva ola pandémica que afectó al país desde julio ha frenado de nuevo las acciones para la recuperación económica de los sectores productivos. 2. La situación actual limita el interés por parte de las personas de pyme y emprendedoras para la participación en procesos de certificación, dado que la prioridad inmediata es la sobrevivencia de la empresa, por lo que sus esfuerzos se basan en mantener la continuidad del negocio con planillas reducidas

					<p>y justas a su realidad. 3. El desempleo y la desaparición de muchos emprendimientos provocó que muchas personas optaran por recibir formación y/o capacitación para transformar sus actividades laborales, dificultando así la incorporación de personas interesada para el servicio de certificación ocupacional.</p>
Cantidad de personas egresadas de programas (45).	1632	1477	90,5	Cumplida	<p>Los factores favorables para el cumplimiento han sido: 1. Al trabajo articulado entre los distintos equipos de trabajo de la Unidad Regional para ofrecer una oferta programática variada, pertinente y acorde a las necesidades de los sectores productivos. 2. Se programaron y ejecutaron servicios orientados mayormente a la capacitación y habilitación de las personas, debido a lo acontecido por la pandemia, y su efecto negativo en el empleo, esto para procurar la permanencia o reconversión laboral de las personas del territorio de impacto. 3. El equipo de Bienestar Estudiantil lleva a cabo una labor permanente en coordinación con las personas docentes para procurar la permanencia de las personas estudiantes en los programas, lo que permite que se egrese más personas. 4.</p> <p>El alcance positivo en este indicar aún con dos situaciones adversas, en primera instancia; en el mes de julio el Centro de Formación de Sarapiquí sufrió una inundación lo que provocó que durante todo el segundo semestre no pudiera utilizarse las instalaciones para la ejecución de SFCP. En segundo lugar, se evidencia una mayor reprobación de las personas en los SFCP debido a las condiciones de la ejecución en modalidades no presenciales por las dificultades en la región para la conectividad y educación digital en las personas de la población objetivo.</p>
Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas (46).	840	956	113,8	Cumplida	<p>Los aspectos positivos se deben: 1. Al trabajo articulado entre los distintos equipos de la Unidad Regional para ofrecer una oferta programática variada, pertinente y acorde a las necesidades de los sectores productivos. 2. En el PASER 2021 se encuentran incluidos los programas de los subsectores que se consideran de mayor demanda y prioritarios y que permiten la atención de inversión local y extranjera por el dinamismo de sus actividades productivas, esto en acato a las directrices institucionales para la formulación y la vinculación y articulación de la Unidad Regional con el tejido productivo de la región. 3. El equipo de Bienestar Estudiantil lleva a cabo una labor permanente en coordinación con las personas docentes para procurar la permanencia de las personas estudiantes en los programas, lo que permite que se egresen más personas.</p>
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés (47).	205	213	103,9	Cumplida	<p>Algunos aspectos positivos son: 1. El trabajo articulado entre los distintos equipos de la Unidad Regional para ofrecer una oferta específica en idioma inglés, debido a la gran demanda que tiene tanto en los sectores productivos como en la población civil. 2. En el PASER 2021 se</p>

					<p>encuentran los nuevos programas de habilitación de inglés como los de la oferta regular, esto en acato a las directrices institucionales para la formulación referentes a este indicador específico dentro de la estrategia nacional alianza para el bilingüismo (ABI) y el Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública. 3. El equipo de Bienestar Estudiantil lleva a cabo una labor permanente en coordinación con las personas docentes para procurar la permanencia de las personas estudiantes en los programas, lo que permite que se egresen más personas.</p>
<p>Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas (48).</p>	<p>1235</p>	<p>613</p>	<p>49,6</p>	<p>Incumplida</p>	<p>Factores desfavorables: 1. La pandemia que afecta al país desde el mes de julio ha limitado la incorporación y permanencia de las personas en los programas. 2. La limitación de servicios de forma presencial y el incremento en la gestión de cursos virtuales debido a las restricciones sanitarias y la implementación de los protocolos y aforos institucionales, limita la posibilidad para que las personas puedan mantenerse en los SFCP debido a dificultades para la conectividad adecuada. 3. La falta del recurso tecnológico y una significativa limitación de conocimiento para uso de estas herramientas digitales. 4. La región huetar norte ha sido identificada por el gobierno central como una de las regionales con menor conectividad y acceso a las tecnologías digitales.</p>
<p>Porcentaje deserción en los programas (49).</p>	<p>0,8</p>	<p>10,4</p>	<p>76,8</p>	<p>Parcialmente cumplida</p>	<p>Factores favorables: 1. Al esfuerzo de los equipos de trabajo de la Unidad Regional, tanto administrativos como cuerpo docente, en función de asegurar la permanencia de las personas usuarias en los SFCP, con el objetivo de que logren la condición de persona egresada, que le permita la inserción laboral y por lo consiguiente mejorar sus condiciones económicas y sociales. 2. El equipo de Bienestar Estudiantil realiza actividades como charlas, talleres, cápsulas informativas y procura brindar un seguimiento a aquellas personas que presentan dificultades para fortalecer su continuidad en los procesos formativos. 3. El beneficio de ayuda económica que brinda la institución es sin duda otro elemento que colabora a la permanencia de las personas en desventaja social en los SFCP.</p>
<p>Cantidad de personas que aprobaron módulos (50).</p>	<p>5410</p>	<p>5102</p>	<p>94,3</p>	<p>Cumplida</p>	<p>El indicador logra el cumplimiento debido a: 1. La incorporación de una oferta programática variada y de acuerdo las necesidades de los distintos sectores productivos, en un momento donde la capacitación es el servicio más demandado por la situación actual por efectos de la pandemia. 2. Por la coyuntura actual las personas usuarias requieren SFCP que en poco tiempo le brinden competencias y habilidades que les permitan mejorar sus conocimientos para mantener su posición laboral o bien para lograr empleabilidad en nuevos puestos, por lo que el producto curricular de módulos o cursos se convierte en una oportunidad para ellos. 3. La posibilidad de ejecutar una mayor cantidad de módulos y cursos de manera presencial en el último trimestre del año</p>

					<p>permitió que las personas que no poseen habilidades para recibir los SFCP mediante herramientas digitales pudieran presencialmente. 4. Además, se cuenta con una oferta variada tanto en temáticas como en horarios y jornadas para ofrecer a las personas usuarias una mayor oportunidad de aprovechar el servicio.</p>
Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés (51).	361	356	98,6	Cumplida	<p>El avance positivo del indicador se debe: 1. A la puesta en marcha del contrato con entre de derecho privado adjudicado para esta Unidad Regional para la contratación por demanda de módulos de inglés, que permite la atención de la demanda identificada por la URHN. 2. Se han direccionado horas de los cronogramas docentes de la UR para la ejecución de servicios de inglés de los programas técnicos que lo requieren. Esta programación está realizada también en acato a las directrices institucionales para la formulación referentes a este indicador específico dentro de la estrategia nacional alianza para el bilingüismo (ABI) y el Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública.</p>
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos (52).	2183	931	42,6	Incumplida	<p>Factores Desfavorables: 1. Las poblaciones en vulnerabilidad y en desventaja social han presentado una limitación en acceso a recursos tecnológicos y conectividad, además de una carencia en conocimientos para el uso de herramientas digitales, lo que resulta en una barrera significativa para acceder a los servicios de capacitación virtual o por medios tecnológicos. 2. La región huetar norte ha sido identificada como una de las zonas con menor acceso a la conectividad por parte de la presidencia de la república. 3. Para el primer semestre la mayoría de los servicios de capacitación fueron programados bajo la modalidad virtual y/o por medios tecnológicos (ante incertidumbre de apertura de centros por motivo de pandemia covid-19), limitándose el acceso a estos servicios para la atención de esta población, para el segundo semestre se programó más servicios en modalidad presencial pero siempre existió una afectación de la meta.</p>
Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas (56).	12	20	166,7	Sobre cumplida	<p>Factores favorables: 1. Alcance positivo, debido a que la UR ha tenido el apoyo de los núcleos tecnológicos para la atención de solicitudes de AT por parte de grandes empresas y organizaciones de la región. 2. Se han designado tiempos del personal docente de la UR para la ejecución de este producto curricular. 3. La continuidad del transitorio de AT para la ejecución del servicio ha facilitado el avance de la meta, porque brinda una atención más oportuna. 4. El uso de herramientas tecnológicas ha permitido que se ahorre tiempo en traslados y procesos administrativos, logrando una mayor eficiencia en el aprovechamiento del tiempo docente destinado para este fin.</p>

Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias (53).	700	583	83,3	Parcialmente cumplida	Factores Desfavorables: 1. Limitaciones de aforo y el cumplimiento de los protocolos institucionales por COVID-19, han reducido la disponibilidad docente para la atención de certificación presencial en algunas áreas principalmente del sector industrial. 2. La población objetivo de este servicio ha presentado una limitación en acceso a recursos tecnológicos y conectividad, además de una carencia en conocimientos para el uso de herramientas digitales, lo que resulta en una barrera significativa para acceder al servicio de certificación ocupacional no presencial.
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés (54).	287	291	101,4	Cumplida	Este indicador posee un alcance positivo principalmente por: 1. Ser un servicio de alta demanda en los sectores productivos de la región y por la asignación de tiempos en los cronogramas de los docentes de idiomas de la URHN, para el aprovechamiento de del recurso humano en un periodo de transición entre la oferta de habilitación y la oferta regular. 2. Ejecución de pruebas de inglés por medio de herramientas tecnológicas donde se ha podido atender a población que cumple con los requisitos y con los conocimientos y habilidades tecnológicas para recibir el servicio.
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias (55).	87	52	59,8	Parcialmente cumplida	Factores Desfavorables: 1. Las poblaciones en vulnerabilidad y en desventaja social han presentado una limitación en acceso a recursos tecnológicos y conectividad, además de una carencia en conocimientos para el uso de herramientas digitales, lo que resulta en una barrera significativa para acceder a los servicios de capacitación virtual o por medios tecnológicos. 2. La región huetar norte ha sido identificada como una de las zonas con menor acceso a la conectividad por parte de la Presidencia de la República. 3. Para el 2021 el servicio de certificación ocupacional tuvo que ejecutarse primordialmente de manera no presencial por el cumplimiento de los protocolos institucionales, limitándose el acceso a estos servicios a la atención de esta población.
Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional (60).	80	100	125,0	Sobre cumplida	El equipo base de investigación regional ha realizado a satisfacción las labores que están contenidas en el cronograma de trabajo definido por la UPE.
Cantidad de vigilancias estratégicas realizadas (37)	1	1	100,0	Cumplida	Factores Favorables: 1. La Unidad Regional realizó una vigilancia estratégica gracias a la conformación de un equipo de docentes del Centro de Formación Monseñor Sanabria que propuso la investigación acerca del tema de implementación de un laboratorio de fabricación e innovación. 2. La UR tuvo una importante participación en la vigilancia estratégica VE-27-2021 tendencias de consumo para la elaboración de productos innovadores en la industria alimentaria con asignación de tiempo docente para este producto de investigación.

Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales (58).	80	64,8	81,1	Parcialmente cumplida	Factores Desfavorables: 1. La situación pandémica afectó algunos trámites de compra de la Unidad Regional, debido a atrasos en las entregas y en la tramitología en general, incluso por la afectación de las importaciones nacionales (crisis de los contenedores) y la situación económica mundial. 2. Los trámites correspondientes a empresas no fructificó en compras para la UR por lo tanto la subejecución de esta subpartida.
Grado de satisfacción de las empresas u organizaciones que recibieron algún SCFP por parte del INA (57).	93%	92,0%	98,9	Cumplida	El grado de satisfacción de las personas empresarias atendidas con SCFP presenta una calificación promedio de 92% lo que indica un nivel de satisfacción alto. La etapa con mejor calificación fue la entrega del servicio.

Costa Rica, INA. Unidad Regional Pacífico Central. Plan Operativo Institucional Anual (POIA). Resultados alcanzados según indicador. Anual 2021.
 (cifras absolutas y porcentuales)

Indicador POIA	Meta Anual	Cumplimiento Anual	Porcentaje de Cumplimiento	Estado Indicador	Observaciones
Cantidad de personas beneficiarias del SBD egresadas de programas (41).	120	177	147,5	Sobre cumplida	Se cumple la meta anual por las siguientes razones: 1.El uso de la base de solicitudes para invitar a las pymes a participar de los servicios de capacitación. 2. Creación de programas nuevos a ejecutarse en el II semestre. 3. Instalaciones y equipos: el Centro de Formación Profesional de Puntarenas, Centro Regional Polivalente de Puntarenas y Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero, han realizado SCFP de forma presencial y atender a la población que no tiene fácil acceso a la conectividad. Para ello se crearon espacios de trabajo con los equipos necesarios para cada estudiante cumpliendo con todos los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud. 4. Calidad del servicio: las docentes del área textil han logrado dar las capacitaciones con calidad y eficiencia; las participantes han manifestado estar muy satisfechas; se les logró atender con ayudas económicas, lo que les facilitó terminar con éxito la capacitación. 5. Atención personalizada de los docentes del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero al momento de impartir los programas de básico de embarco a los pescadores lo que provocó una baja deserción. 6. Capital Humano: esfuerzo de todo el personal por brindar los SCFP de la mejor forma para esta población. Además, el apoyo de los docentes a estudiantes con diversas situaciones. 7. Estrategia de atención de las unidades productivas de pymes, en el cual se indica que en los SCFP se debe reservar al menos cinco cupos para la atención de la población de pymes y proceder con la vinculación inmediata.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprobaron módulos (42).	342	691	202,0	Sobre cumplida	Se sobre cumple la meta anual por las siguientes razones: 1. Coordinación exitosa: El Centro Regional Polivalente de Puntarenas realizó coordinación con la asociación de restauranteros de la provincia para la ejecución de varios módulos. 2. El INAMU refirió varios emprendedores. 3. El Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero coordinó permanente con empresas privadas, públicas, asociaciones, cámaras del sector turismo y pesquero del país, lo que permitió completar los cupos con la participación de estudiantes referidos por dichas

organizaciones. 4. Capital humano: se lograron atender unidades productivas como la asociación de vigoroneras, copos y cajeteras del Paseo de los Turistas de Puntarenas con el módulo de inglés elemental de forma presencial con aforo. 5. El compromiso de los docentes en dedicación, esfuerzo y empeño para el cumplimiento y atención de los participantes, incluso con tiempo fuera de la jornada laboral, para que los participantes cumplieran los objetivos de las capacitaciones a tiempo y se lograran certificar. 6. Sustitución de la oferta: se reemplazan los programas de formación (básico de embarco/ actualización de básico de embarco) por cursos por competencias del sector náutico pesquero, lo que provocó un incremento significativo en la ejecución de cursos en el centro nacional especializado náutico pesquero. Estos cursos son demandados mayoritariamente por pymes. 7. Duración del servicio: al ser más corta la duración son más accesibles para las personas de pymes, dado que no tienen que dedicar gran cantidad de tiempo a la capacitación. 8. Algunos de los módulos impartidos son requisito para que las pymes se mantengan en funcionamiento. 9. TICS: se lograron ejecutar de manera satisfactoria módulos aprovechando las poblaciones que, si tenían acceso y conocimiento del uso de los recursos tecnológicos, en conjunto con la ayuda del docente y apoyo de aulas virtuales. 10. Estrategias de atención de las unidades productivas de pymes, en el cual se indica que en los SCFP se debe reservar al menos cinco cupos para la atención de la población y proceder con la vinculación inmediata. 11. Se realizó un registro oportuno de las unidades productivas al SEMS. 12. El Centro Regional Polivalente de Puntarenas redireccionó módulos de servicio al cliente y emprendedurismo a las pymes. 13. El Centro de Formación Profesional de Puntarenas realizó sesiones de acompañamiento de forma presencial para atender a cooperativas y asociaciones en la región con diferentes módulos, debido a que este sector de la población no cuenta con la tecnología requerida para llevar los servicios con herramientas tecnológicas. 14. Atención del proyecto Impulso de la Maricultura como fuente de desarrollo socioeconómico en el Golfo de Nicoya y el Litoral Pacífico promovido por el Parque Marino del Pacífico, en conjunto con Núcleo Náutico Pesquero, Universidad Nacional y el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero.

Cantidad de personas beneficiarias del SBD que recibieron asistencia técnica (43).	131	297	226,7	Sobre cumplida	Se sobre cumple la meta anual por las siguientes razones: 1. El apoyo en la asignación de cuarenta y ocho docentes por parte de los núcleos. 2. Designación de periodos de ejecución de asistencias técnicas con docente regional. 3. Atención del proyecto Impulso de la Maricultura como fuente de desarrollo socioeconómico en el Golfo de Nicoya y el Litoral Pacífico. 3. Disponibilidad de un 100% del tiempo de ejecución, de docente regional en el área de administración agropecuaria, el cual cuenta con autorización del núcleo agropecuario para diseñar y ejecutar las asistencias técnicas. 4. Preferencia del servicio de asistencia técnica por parte de las MiPymes, debido a que atiende deficiencias puntuales de la empresa y no se requiere la inversión de mucho tiempo para la capacitación.
Cantidad de personas beneficiarias del SBD que aprueban pruebas de certificación por competencias (44).	140	180	128,6	Sobre cumplida	Factores Favorables: 1. Apoyo en la asignación de nueve docentes por parte de los núcleos durante todo el año. 2. TICS: se logra atender parte de estas certificaciones de Banca para el Desarrollo en el área de soldadura. 3. Designación de periodos de ejecución de pruebas de certificación con nueve docentes regionales. 4. Capital humano: el compromiso y entrega de los docentes con los participantes a través de los diferentes medios para ejecutar las acciones.
Cantidad de personas egresadas de programas (45).	1444	1736	120,2	Cumplida	Se cumple la meta anual por las siguientes razones: 1. Egresados de varios programas: uno inició en el 2018, así como del PASER 2019 y 2020 que finalizaron en el 2021 producto de la emergencia nacional por COVID-19. 2. La imagen institucional es relevante para el logro de este indicador, esto por cuanto los participantes aprovechan la oportunidad de haber ingresado a un programa y dan su mayor esfuerzo para finalizarlo con éxito. 3. El apoyo de los núcleos en la asignación de docentes para la ejecución de programas en los cuales la unidad regional no tiene personal. 4. La modalidad virtual y las herramientas tecnológicas han permitido que personas de lugares donde no se podía dar la capacitación de forma presencial tengan acceso a ella. Además, permite que las personas se organicen para realizar las actividades y trabajos en los tiempos que más se ajuste a sus necesidades. 5. El acompañamiento de Bienestar Estudiantil a las personas participantes para evitar la exclusión educativa. 6. TICS: al ejecutarse los programas en modalidad virtual, el cupo por programas es mayor que de manera presencial, por lo cual se aprovechan al máximo y por ende es mayor probabilidad de participantes egresados. 7. Servicio al Cliente: se ha mejorado al momento de atender las inscripciones, se da seguimiento que hasta

Cantidad de personas formadas para la atención de iniciativas de inversión local y extranjera, coordinadas con las organizaciones encargadas (46).	518	1457	281,3	Sobre cumplida	<p>que se formalicen las matrículas, el trato por parte de los y las docentes para atender a los participantes (ajustándose a los horarios que requerían, atención personalizada por medio de herramientas tecnológicas con la paciencia y entusiasmo que caracteriza a estos funcionarios. 8. Capital Humano: con respecto los y las docentes, en cuanto al compromiso y entrega para ejecutar las acciones para el cumplimiento de los objetivos del SCFP. 9. Coordinación del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero con diferentes cámaras y empresa privada a los que se les impartieron programas básicos de embarco y actualización de básico de embarco en el año 2021. 10. Demanda constante de estos programas a nivel nacional</p>
Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés (47).	196	173	88,3	Parcialmente cumplida	<p>Se sobre cumple la meta anual por las siguientes razones: 1. En el indicador se consideran 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 (PE-983-2020). 2. El Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero ejecutó cincuenta y cinco programas durante todo el año para el cumplimiento del decreto de zafarrancho. Además, ejecutó dos programas de marinerero. Esto en coordinación con la Cámara Puntarenense de Pescadores, Cámara Artesanal de Pescadores, Cámara Nacional de Palangueros de Costa Rica, empresas privadas, Servicio Nacional de Guardacostas, Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico. 3. Demanda constante de estos programas a nivel nacional. 4. La UR tiene como fortaleza que veinte nueve de sus docentes pueden ejecutar programas que pertenecen a las áreas prioritarias de su región. 5. La designación de programas para el PASER PLUS y la coordinación realizada con la ANE ha permitido el acceso hasta la población que necesita capacitarse en la atención de iniciativas de inversión local y extranjera. 6. TICS: al ejecutarse los programas en modalidad virtual, el cupo por programas es mayor que de manera presencial, por lo cual se aprovechan al máximo y por ende es mayor probabilidad de participantes egresados.</p> <p>Factores Desfavorables: 1. Proceso de socialización del personal docente. 2. Generar los espacios de socialización al personal docente en el área de inglés, con el fin de que conozcan y se familiaricen con la nueva metodología. Se designó a los docentes del área de inglés para que cumplieran con el tiempo de noventa horas de socialización, tres semanas de proceso de selección y conformación de grupos, más el acompañamiento docente para la</p>

					<p>continuidad de los cursos presenciales haciendo uso de herramientas tecnológicas. Esto provocó que disminuyera la cantidad de tiempo para la ejecución de los programas en el año. Los docentes solamente ejecutaron en promedio dos referencias que finalizan en el año. 3. Préstamo de docente para capacitación a docentes que aplican pruebas de certificación. 4. Deserción y reprobación en programas por competencias. 5. Poca cantidad de participantes por referencia en los programas de idiomas por competencias provoca que las tasas de deserción y de reprobación de los servicios sea muy alta. Según datos estadísticos la tasa de reprobación promedio de la unidad regional es del 7% y la tasa de deserción es del 23%</p>
Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas (48).	961	558	58,1	Parcialmente cumplida	<p>Factores Desfavorables: 1. Brecha tecnológica producto de la pandemia provocada por el COVID 19, por lo que la mayoría de los programas se ejecutan en modalidad virtual o por medios tecnológicos. 2. El costo de los servicios de internet ha dificultado a la población en desventaja social el acceso a los servicios de capacitación. 3. La carencia de equipo de cómputo que les permita realizar los trabajos y participar de las lecciones. 4. Desinterés de personas del programa Plan Puente. 5. La duración de programas del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero no permitió la asignación de ayudas económicas a los participantes.</p>
Porcentaje deserción en los programas (49).	8,0%	8,8%	90,7	Cumplida	<p>Factores Desfavorables: 1. Enfermedad por COVID 19 (familiares o personales): Se han presentado casos de salud en la población estudiantil que les ha ameritado dejar el servicio de capacitación. 2. Conocimiento limitado en el uso de plataforma virtual: las personas participantes no ingresan a la plataforma a realizar las actividades establecidas, a pesar del seguimiento que realiza el personal docente. 3. Desempleo en la región producto de la situación económica actual las personas estudiantes que al presentarse oportunidad laboral prefieren dejar la capacitación.</p>
Cantidad de personas que aprobaron módulos (50).	3934	6244	158,7	Sobre cumplida	<p>Se sobre cumple la meta anual por las siguientes razones: 1. Se aprobaron dos módulos del PASER 2020, que finalizaron en el año 2021. 2. La virtualidad y la ejecución a través de herramientas tecnológicas ha permitido que personas de todo el país accedan a los servicios. Además, la modalidad virtual permite que el docente ejecute más referencias simultáneas que de forma presencia y la cantidad de cupos es mayor (30 participantes). 3. La corta duración de los módulos certificables permite que se pueda ejecutar una mayor cantidad en menos tiempos, y hace que sea el tipo de servicio que más se demande. 4. El Centro de Formación Profesional de Puntarenas continúa aplicando la estrategia con</p>

respecto los servicios de capacitación del sector de industria alimentaria: al ser cursos tan cortos y con mayor cupo, se organizó la atención de algunos servicios con giras de acompañamiento directamente en las comunidades, especialmente los sectores más vulnerables, se les brindó el material didáctico, se realizaron tutorías para evacuar dudas de la materia, posteriormente se aplicaron los exámenes. 5. Dada la gran demanda del sector pesquero se han tenido que implementar estas mismas estrategias, ya que los molusqueros requieren la capacitación del curso manipulación de productos marinos y acuícolas para los permisos ante INCOPESCA. 6. El apoyo incondicional por parte del docente de industria alimentaria del Centro de Formación Profesional de Puntarenas y personal administrativo en el acompañamiento a los participantes para entrar a la plataforma de matrícula en línea. 7. El cambio de oferta de los programas de básico de embarco y actualización de básico de embarco por cursos por competencias en el segundo semestre 2021. 8. TICS: la gran demanda y las modalidades que tiene el diseño de los SCFP del núcleo industria alimentaria permite a ofrecer diferentes opciones de llevar una capacitación a los y las participantes. La plataforma virtual, es muy accesible. 9. En el segundo semestre de 2021, el PASER del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero, tuvo un cambio significativo, al entrar en vigor el cambio de oferta de formación por cursos para los servicios de básico de embarco y actualización de básico de embarco (se eliminaron 74 programas) y se sustituyeron por cursos por competencias.

Cantidad de personas que aprobaron módulos en el idioma inglés (51).	192	314	163,5	Sobre cumplida	Se sobre cumple la meta anual dada la puesta en ejecución del contrato de SCFP en el área de inglés con la empresa INFOTECH, para los cantones de Quepos y Puntarenas con diecinueve módulos.
Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos (52).	513	907	176,8	Sobre cumplida	Se sobre cumple la meta anual por las siguientes razones: 1. La modalidad virtualidad y la ejecución a través de herramientas tecnológicas ha permitido que personas de todo el país accedan a los servicios. 2. La corta duración de los módulos certificables permite que se pueda ejecutar una mayor cantidad en menos tiempos, y hace que sea el tipo de servicio que más se demande. 3. Los bajos requisitos por escolaridad permiten a las personas en desventaja social capacitarse en menos tiempo, haciéndolos más accesibles. 4. Las ayudas económicas para los módulos de inglés elemental para turismo que se atendieron presencialmente y las agrupaciones para la atención del sector pesquero en el Centro de Formación

					<p>Profesional de Puntarenas. 5. La mayoría de los servicios de capacitación del Centro de Formación Profesional de Orotina se ejecutaron bajo la modalidad virtual, logrando atender a personas de zonas prioritarias a nivel nacional y a personas en condición de refugiados. 6. En el segundo semestre de 2021, el PASER del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero, tuvo un cambio significativo, al entrar en vigor el cambio de oferta de formación por cursos para los servicios de básico de embarco y actualización de básico de embarco (se eliminaron setenta y cuatro programas) y se sustituyeron por cursos por competencias. Mucha de la población que se atiende son personas en condición migrante. 7. La estrategia Plan Puente al Desarrollo para la incorporación a los SCFP. 8. Los módulos son los servicios que tienen menos requisitos de ingreso por lo cual este tipo de población puede ingresar más fácilmente a ellos. 9. Capital humano: el esmero de Bienestar Estudiantil en la parte de trabajo social, ya que la persona asignada ha trabajado brindando apoyo, logística y tiempo para que los participantes de los módulos en desventaja social logran ser atendidos y finalizar su capacitación con éxito. 10. Estrategias: la coordinación pronta y oportuna para contar con las cuentas de office 365 para los participantes. 11. La presentación detallada del proceso de ayudas económicas. 12. La atención prioritaria a las personas inscritas en la agencia nacional de empleo (ANE). 13. La estrategia de trabajo social y administrativos del Centro de Formación Profesional de Puntarenas, para la atención presencial en subgrupos por aforo con las agrupaciones de los grupos del sector pesquero. 14. Habilitación de laboratorio de informática para que los participantes realizaran la primera parte del proceso y no desertaran.</p>
<p>Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas y personas físicas (56).</p>	<p>14</p>	<p>25</p>	<p>178,6</p>	<p>Sobre cumplida</p>	<p>Se sobre cumple la meta anual por las siguientes razones: 1. El Centro Regional Polivalente de Puntarenas atendió al Hotel Barceló Tambor con asistencia técnica en el área de servicio al cliente en el segundo semestre, 2021. 2. El Centro Nacional Especializado atendió al Hotel Punta Leona con asistencia técnica en el área de submarinismo en el segundo semestre, 2021. 3. El Centro de Formación Profesional de Puntarenas atendió al Hospital Max Terán y a la empresa METALCO. 4. El Proceso de Servicio al Usuario ejecutó once asistencias técnicas destinadas a empresas, cámaras y entidades públicas durante el primer semestre del año. 5. Capital humano: personal docente con compromiso y entrega con los participantes en la ejecución de los servicios. 6. Preferencia del servicio de asistencia técnica por parte de las empresas e</p>

					<p>instituciones ya que no se requiere invertir mucho tiempo para la capacitación.</p> <p>Se cumple la meta anual por las siguientes razones: 1. Designación de periodos de ejecución de pruebas de certificación con docente regional. 2. El proceso de servicio al usuario realizó diferentes coordinaciones con el Hotel Fiesta, Hotel Barceló, Ministerio de Educación Pública, Ministerio de Seguridad Pública, Municipalidad de Monteverde. 3. La ejecución de varias pruebas de certificación en las áreas de cocina, albañil, turismo, durante el año, 2021. 4. La autorización por parte del núcleo de turismo para aplicación de pruebas de certificación ocupacional del subsector de servicios turísticos por medio de herramientas tecnológicas. 5. Servicio al cliente: los cambios de jornada para la atención de participantes en horarios mixtos y la disposición por parte del docente del área de soldadura ha sido un factor de éxito. 6. Capital humano: compromiso y entrega del personal docentes con los participantes a través de los diferentes medios para ejecutar las acciones para el cumplimiento de los objetivos del SCFP.</p>
Cantidad de personas que aprueban pruebas de certificación por competencias (53).	255	426	167,1	Sobre cumplida	
Personas que aprobaron pruebas de certificación por competencia en el idioma inglés (54).	195	67	34,4	Incumplida	<p>Factores Desfavorable: 1. Proceso de socialización del personal docente en el área de inglés con un tiempo de noventa horas de socialización, proceso de selección, acompañamiento y para la ejecución de programas. Se tuvo que asignar a dos docentes pendientes de socialización, en el segundo semestre, lo que provocó que los periodos asignados a certificación se redujeran significativamente (agosto a octubre), por lo que se da menor cantidad de pruebas ejecutadas. 2. El préstamo de docente para colaborar con la Unidad de Certificación en la capacitación de docentes que aplicaran pruebas de certificación. Por lo que no se ejecutaron pruebas de certificación en el tiempo estipulado. 3. La alta reprobación en pruebas por competencias ya que presentan un mayor nivel de dificultad para los participantes. Solo en el primer semestre de un total de treinta y cinco pruebas, aprobaron trece personas, lo que corresponde a un 62,85% de reprobación.</p>
Personas en desventaja social que aprobaron pruebas de certificación por competencias (55).	50	42	84,0	Parcialmente cumplida	<p>Factores Desfavorables: 1. La brecha tecnológica que existe en la región y el costo de los servicios de internet ha dificultado a la población en desventaja social acceder a los servicios de certificación. Además, de carecen de equipo de cómputo que les permita realizar las pruebas. 2. La baja escolaridad en la región provoca una alta tasa de reprobación de las pruebas de certificación</p>

<p>Porcentaje de acciones realizadas en el plan de trabajo anual de los estudios de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional (60).</p>	80,0%	100,0%	125,0	Sobre cumplida	<p>Se logra el cumplimiento de las siguientes actividades asignadas en el año: a) Redacción de informe de resultados. b) Preparación de exposición de informe de resultados y material divulgativo. c) Reunión para división de presentación de resultados. d) Revisión y prueba de instrumento electrónico. e) Capacitación a encuestadores contratados. f) Seguimiento a trabajo de campo en llamadas. g) Seguimiento a trabajo de campo en escuchas telefónicas de grabaciones. h) Seguimiento a trabajo de campo en el lugar.</p>
<p>Cantidad de vigilancias estratégicas realizadas (37)</p>	1	1	100,0	Cumplida	<p>Factores Favorables: 1. Conformación de equipo de trabajo para vigilancia estratégica definido por planificación y jefatura regional. 2. La realización de la vigilancia estratégica. 3. Elaboración de documento de vigilancia estratégica de la Unidad Regional, denominado: Valoración de personal docente para los requerimientos de la Unidad Regional Pacífico Central del Instituto Nacional de Aprendizaje a partir del 2021.</p>
<p>Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a la dotación de equipamiento en las Unidades Regionales (58).</p>	10%	65,4%	81,9	Parcialmente cumplida	<p>Factores Desfavorables: 1. Solicitud de anulación de trámites realizados en la Regional. 2. Seis procesos se anularon por indicación de las Unidades Técnicas a causa de aspectos que les competen a ellas. 3. Tres procesos se declararon infructuosos lo que afecta la ejecución. 4. La ruta crítica de compras Sede Central. 5. Los compromisos pendientes que se indican por la Sede Central, a razón de los trámites que se deben hacer. 6. Por ruta crítica se estima su ingreso y pago en el 2022.</p>
<p>Grado de satisfacción de las empresas u organizaciones que recibieron algún SCFP por parte del INA (57).</p>	93%	92,0%	98,9	Cumplida	<p>El grado de satisfacción de las personas empresarias atendidas con SCFP presenta una calificación promedio de 92% lo que indica un nivel de satisfacción alto. La etapa con mejor calificación fue la entrega del servicio.</p>