



INFORME N° DFOE-EC-IF-00025-2020
16 de diciembre, 2020

**INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA SOBRE LA EFICIENCIA Y
EFICACIA DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN
TÉCNICA PROFESIONAL BRINDADO POR EL INSTITUTO NACIONAL
DE APRENDIZAJE**

2020

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1. INTRODUCCIÓN.....	5
ORIGEN DE LA AUDITORÍA	5
OBJETIVO	5
ALCANCE	5
CRITERIOS DE AUDITORÍA	6
SIGLAS	7
METODOLOGÍA APLICADA	7
GENERALIDADES ACERCA DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL BRINDADO POR EL INA.....	8
2. RESULTADOS.....	9
EFICACIA DEL SERVICIO CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL BRINDADO POR EL INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE.....	9
EL SERVICIO DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL PRESENTA UN NIVEL DE EFICACIA MEDIO	9
DEBILIDADES RELACIONADAS CON LA COBERTURA DEL SERVICIO CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL	9
DEBILIDADES RELACIONADAS CON LA PERTINENCIA DEL SERVICIO CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL	11
DEBILIDADES RELACIONADAS CON LA ACCESIBILIDAD AL SERVICIO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL	13
EFICIENCIA DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL BRINDADO POR EL INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE.....	15
EL SERVICIO DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL PRESENTA UN NIVEL DE EFICIENCIA BAJO	15
3. CONCLUSIONES.....	16
4. DISPOSICIONES	17
A LA LICENCIADA SOFÍA RAMÍREZ GONZÁLEZ, EN SU CALIDAD DE GERENTE GENERAL DEL INA O LA PERSONA QUE LA SUSTITUYA EN EL CARGO	17
CUADROS	
CUADRO N° 1 LISTADO DE SIGLAS.....	7
CUADRO N° 2 COBERTURA DE LAS POBLACIONES DE INTERÉS INSTITUCIONAL - PERIODO 2017-2019	10
CUADRO N° 3 PREFERENCIAS DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS Y OFERTA DE HORARIO SEGÚN SECTOR PRODUCTIVO	14
CUADRO N° 4 COMPARATIVO DE PREFERENCIA DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS Y LA MODALIDAD DE IMPARTIR LECCIONES DEL INA SEGÚN SECTOR PRODUCTIVO	14
CUADRO N° 5 VARIACIÓN PORCENTUAL DE LA PRODUCTIVIDAD MARGINAL 2017-2019.....	15
GRÁFICOS	
GRÁFICO N° 1 PORCENTAJE DE PERSONAS EGRESADAS CON IDS MUY BAJO” O “BAJO”, SEGÚN PROGRAMA PARA EL PERIODO 2017-2019	10
GRÁFICO N° 2 PROMEDIO DE LOGRO ANUAL DE LAS HABILIDADES EVALUADAS	12
GRÁFICO N° 3 PORCENTAJE PROMEDIO DE LOGRO DE LAS HABILIDADES EVALUADAS SEGÚN PROGRAMA	12

Resumen Ejecutivo

¿QUÉ EXAMINAMOS?

La auditoría tuvo como propósito determinar la eficiencia y eficacia del servicio de capacitación y formación técnica profesional brindado por el Instituto Nacional de Aprendizaje mediante los programas de inglés; informática y comunicación; electricidad y electrónica; telecomunicaciones y telemática. El periodo evaluado comprendió del 1 de enero de 2017 al 31 de agosto de 2020.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

El Instituto Nacional de Aprendizaje tiene como principal finalidad promover y desarrollar la capacitación y formación técnica profesional de las personas trabajadoras en todos los sectores de la economía con el propósito de impulsar el desarrollo económico; así como, contribuir al mejoramiento de sus condiciones de vida y de trabajo. Dicha finalidad es atendida mediante la prestación de distintos servicios, entre ellos, los programas de capacitación y formación técnica, los cuales tienen como propósito dotar a la población participante de las competencias que le faculte para desempeñarse en los distintos sectores que atiende el Instituto.

Entre otros programas, el Instituto ofrece los relacionados con idiomas, informática y comunicación, comercio y servicios; electricidad y electrónica; así como, telecomunicaciones y telemática, en respuesta a la creciente incorporación de la tecnología en los procesos productivos y la necesidad de incrementar las habilidades del idioma inglés. Por ello, la verificación de la eficiencia y eficacia del servicio brindado se considera relevante para la toma de decisiones que permita la implementación de mejoras que satisfagan las necesidades de los distintos sectores que atiende el Instituto; así como para la generación de valor público.

¿QUÉ ENCONTRAMOS?

En la auditoría realizada se determinó que el servicio de capacitación y formación técnica profesional brindado por el Instituto Nacional de Aprendizaje mediante los programas de inglés; informática y comunicación; comercio y servicios; electricidad y electrónica; y, telecomunicaciones y telemática, muestra un nivel de **eficacia medio** de acuerdo con el análisis de las variables críticas de cobertura, pertinencia y accesibilidad; así como, un **nivel de eficiencia bajo**; en ambos casos según la valoración de las tendencias de comportamiento esperado en el período analizado.

En relación con la cobertura se evidenció una tendencia decreciente de la matrícula en los citados programas durante el período 2017-2019, respecto a la población total del país mayor de 15 años, pasando de 1,3% a 1,0%. Asimismo, del total de estudiantes matriculados en ese periodo, el 29,5% provienen de los distritos con niveles de muy bajo o bajo Índice de Desarrollo Social y se determinó que si bien la cobertura relativa en dichos distritos pasa de 29,1% a 29,5% entre 2017 y 2019, la cantidad de personas egresadas disminuyó de 4.496 a 3.120. En el caso de las poblaciones de interés institucional se determinó un comportamiento decreciente, excepto en el caso de la población indígena, la cual creció en 0,05 pp.

Respecto a la pertinencia de los programas, se determinó una tendencia creciente en la oferta de cualificación de técnico especializado, mediante la definición de cupos, módulos y programas. En el caso de los programas de electricidad y electrónica se observa un comportamiento creciente de la oferta en cuanto a matrículas (6,0%) y módulos (1,9%); sin embargo, la cantidad de personas egresadas muestra un decrecimiento de 3,1%; así como, de 1,5% en las horas impartidas. Los programas de comercio y servicios (inglés, informática y

comunicación) muestran una tendencia decreciente en cuanto a las personas egresadas (-47,6%), matriculas (-17,6%) y módulos (-13,7%); y, para los programas de Inglés, cuyas pruebas se empezaron a aplicar en el 2018, se determinó que los niveles de logro de las habilidades Speaking, Reading y Listening se incrementaron en 3,8 pp en el 2019 respecto al año 2018, y a la fecha de corte del año 2020 se presentó un decrecimiento de 7,2 pp respecto al año 2019.

Aunado a lo anterior, en lo referente al nivel de deserción se determinó una tendencia a la baja siendo dicho indicador 3,4% en 2017, 3,0% en 2018 y 2,9% en 2019 para todos los programas, niveles de cualificación y sedes del INA.

En relación con la variable crítica de pertinencia, un 82,3% de las 232 personas egresadas encuestadas considera que los contenidos del servicio satisfacen los requerimientos del mercado laboral; no obstante, un 23,7% (55) indicó que valoró la posibilidad de desertar de los programas alegando, entre otros, disconformidad con su contenido, incompatibilidades con el horario y limitación de recursos económicos. Asimismo, el 31,0% (72) de esas personas señaló que no se incorporó a un puesto de trabajo luego de recibida la formación, argumentando que la formación recibida no es acorde con las necesidades laborales, que no existe suficiente demanda de trabajo o por motivo de la emergencia sanitaria.

Según el criterio de distintas cámaras de empresas, representaciones patronales y miembros de la academia consultados se advierte la necesidad de suministrar capacitación en nuevas tecnologías en procesos, habilidades personales, servicio al cliente, comunicaciones e innovaciones y habilidades multilingües. Además, se indica que existe una brecha entre lo ofertado por la institución y la demanda de las necesidades del mercado, pues en el Instituto existe una concentración en trabajador calificado, siendo que se requiere mayor cantidad de técnicos especializados.

En relación con las condiciones de accesibilidad ofrecidas por el Instituto respecto a horarios, modalidad virtual o presencial, acceso a ayudas económicas y modalidad de matrícula, se determinó que un 88,1% de las personas egresadas de los programas de electricidad y electrónica, un 79,0% de los programas inglés y un 70,7% de los programas de información y comunicación, considera que esas condiciones son adecuadas. Además, se determinó que en el periodo 2017-2020 el 92,1% de los trámites de ayudas económicas se resolvió en un plazo menor a los 30 días hábiles. No obstante, se encontraron diferencias significativas en los plazos que tardan para resolver esas gestiones en las distintas oficinas regionales.

Asimismo, en aspectos de eficiencia en la prestación del servicio de capacitación y formación técnica profesional se tiene que la productividad marginal muestra para el período 2017-2019 una tendencia decreciente de la relación producto / insumo. Esto en virtud de que la reducción en los insumos utilizados (presupuesto ejecutado en los Centros de Formación) no compensa la disminución en los servicios ofrecidos por el Instituto en términos de horas, personas egresadas y participantes.

¿QUÉ SIGUE?

Se emiten disposiciones a la Gerente General del Instituto Nacional de Aprendizaje con el propósito de que se incluyan en el Plan Estratégico Institucional vigente y se vincule con el Plan Operativo Institucional metas de cobertura de las poblaciones de interés institucional; así como, definir y ejecutar acciones de monitoreo y seguimiento para el cumplimiento de dichas metas. Asimismo, se dispone la definición, oficialización, divulgación e implementación de una estrategia de evaluación de las habilidades en los programas del idioma inglés; la elaboración e implementación de un plan para redistribuir la dotación de capacidades tecnológicas y operativas institucionales de cara al otorgamiento oportuno de ayudas económicas; y, se definan e implementen acciones para la elaboración y actualización del informe anual de Costos de los Programas de Capacitación y Formación Profesional.

**DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN OPERATIVA Y EVALUATIVA
ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE SERVICIOS ECONOMICOS**

**INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA SOBRE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS
SERVICIOS DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL QUE
BRINDA EL INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE**

1. Introducción

ORIGEN DE LA AUDITORÍA

- 1.1. El Instituto Nacional de Aprendizaje tiene como principal finalidad promover y desarrollar la capacitación y formación técnica profesional de las personas trabajadoras en todos los sectores de la economía con el propósito de impulsar el desarrollo económico; así como, contribuir al mejoramiento de sus condiciones de vida y de trabajo. Dicha finalidad es atendida mediante la prestación de distintos servicios, entre ellos, los programas de capacitación y formación, los cuales tienen como propósito dotar a la población participante de las competencias que le facultan para desempeñarse en los distintos sectores que atiende el Instituto.
- 1.2. Entre otros programas, el Instituto ofrece los relacionados con idiomas, informática y comunicación, comercio y servicios; electricidad y electrónica; así como, telecomunicaciones y telemática, en respuesta a la creciente incorporación de la tecnología en los procesos productivos y la necesidad de incrementar las habilidades del idioma inglés. Por ello, la verificación de la eficiencia y eficacia del servicio brindado se considera relevante para la toma de decisiones que permita la implementación de mejoras que satisfagan las necesidades de los distintos sectores que atiende el Instituto; así como para la generación de valor público.
- 1.3. Así las cosas, la auditoría se ejecutó en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa con fundamento en las competencias que le son conferidas a la CGR, en los artículos 183 y 184 de la Constitución Política y 17, 21 y 37 de su Ley Orgánica, N° 7428.

OBJETIVO

- 1.4. La auditoría tuvo como propósito determinar la eficiencia y eficacia del servicio de capacitación y formación técnica profesional brindado por el INA mediante los programas de inglés; informática y comunicación; electricidad y electrónica; telecomunicaciones y telemática.

ALCANCE

- 1.5. La auditoría comprende el análisis del servicio de capacitación y formación técnica profesional brindado por el INA mediante los programas de inglés; informática y comunicación; electricidad y electrónica; telecomunicaciones y telemática. El periodo evaluado comprendió del 1 de enero de 2017 al 31 de agosto de 2020.

- 1.6. El servicio de capacitación y formación técnica profesional se concentra en los citados programas, mediante los cuales se ofrecen los niveles de cualificación de técnico, técnico especializado y trabajador calificado; por estar directamente ligados a las intervenciones específicas del Instituto dentro del Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública, concretamente dentro del eje de “Innovación, Competitividad y Productividad” y por su relevancia¹ dentro de la oferta formativa del INA, son el objeto de análisis en la presente auditoría.
- 1.7. El análisis de la eficiencia y eficacia de ese servicio se realizó considerando las siguientes variables críticas:
 - a) **Cobertura:** Entendido como las proporciones de distintas poblaciones que son atendidas mediante los programas de capacitación y formación técnica profesional, a saber: población total del país mayor de 15 años, poblaciones provenientes de distritos con Índice de Desarrollo Social “Bajo” y “Muy Bajo”, así como aquellos sectores de la población considerados de interés institucional (personas con discapacidad, migrantes, indígenas y personas privadas de libertad).
 - b) **Pertinencia:** Hace referencia a la vinculación de la oferta y de los servicios brindados por medio de los programas de capacitación y Formación técnica profesional con las necesidades del país. En la presente auditoría se considera como variable de análisis el nivel de cualificación de Técnico Especializado en el sector Eléctrico y el nivel de inglés según el programa de capacitación específico.
 - c) **Accesibilidad:** Se refiere a los medios que ha facilitado el INA para la permanencia de los estudiantes en los programas de capacitación y formación técnica profesional, a saber: los horarios en los que se imparten los módulos, las modalidades, presencial o virtual, en las que se imparten las lecciones y los tiempos de resolución de las ayudas económicas.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

- 1.8. Los criterios de auditoría utilizados fueron presentados a la Administración el 14 de octubre de 2020 y comunicados mediante oficio DFOE-EC-1094 (16023) del 15 de octubre de 2020. A continuación el detalle de dichos criterios:
 - a) Ley Orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje, N° 6868. Artículos 1, 2, 3, 7, inciso a), 15, 21, 23 y 25.
 - b) Reglamento de la Ley Orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje, Decreto Ejecutivo N° 15135-TSS. Artículos 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10.
 - c) Ley General de la Administración Pública, N° 6227, artículo 4.
 - d) Ley Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reglamento, N° 7600, artículo 56.
 - e) Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, N° 8131, artículo 3.
 - f) Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, Ley N° 7948.
 - g) Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y su Protocolo Facultativo. Ley N° 8661.

¹ Para el período 2017-2019, los estudiantes de los programas vinculados a los sectores “Comercio y Servicios” y “Eléctrico”, representaron el 68,1% del total y los egresados de esos dos sectores, el 64,9%.

- h) Convención N° 169 de la Organización Internacional de Trabajo Sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes, Artículo 21.
- i) Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Instituto Nacional de Aprendizaje y el Ministerio de Justicia y Paz. Cláusula Primera.
- j) Reglamento de ayudas económicas a personas participantes en servicios de capacitación y formación profesional del INA, acuerdo 024-2010-JD.
- k) Plan de ampliación para potenciar la capacitación del idioma Inglés, Acuerdo 193-2017-JD.

COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

- 1.9. La comunicación preliminar de los resultados, conclusiones y disposiciones que se derivan de la auditoría a la que se hace alusión en este informe, se realizó mediante el oficio N° DFOE-EC-1340 del 7 de diciembre de 2020. Las observaciones al borrador de informe fueron remitidas por la Administración mediante el oficio GG-1563-2020, del 14 de diciembre de 2020. Lo resuelto sobre las observaciones efectuadas se comunicó mediante el oficio DFOE-EC-1417 del 16 de diciembre de 2020.

SIGLAS

- 1.10. A continuación, se indica el detalle de las siglas utilizadas en este informe:

CUADRO N° 1 LISTADO DE SIGLAS

SIGLA	SIGNIFICADO
CGR	Contraloría General de la República
DFOE	División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la CGR
INA	Instituto Nacional de Aprendizaje

Fuente: Elaboración CGR.

METODOLOGÍA APLICADA

- 1.11. La auditoría se realizó conforme a las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, el Manual General de Fiscalización Integral de la CGR y el Procedimiento de Auditoría vigente establecido por la DFOE. Para el análisis de los resultados se establecieron indicadores² para las variables críticas de “Cobertura”, “Pertinencia” y “Accesibilidad” del servicio de programas de capacitación y formación profesional.
- 1.12. Asimismo, se aplicó una encuesta a 232 personas egresadas³ de los programas de capacitación y formación técnica profesional durante los años 2019 y 2020, con el fin de conocer su percepción sobre el servicio brindado por el INA. Adicionalmente, se aplicó una escala de valoración de la eficiencia y de la eficacia, que consta de 5 niveles.
- 1.13. Además, se realizó una consulta sobre la pertinencia del servicio de capacitación técnica y profesional a distintas cámaras de empresas y representaciones patronales; a saber, Unión Costarricense de Cámaras de la Empresa Privada, Cámara de Industrial de Costa Rica, Coalición de Iniciativas para el Desarrollo, Cámara Nacional de Tecnologías de Información y Comunicación. Asimismo, se consultó sobre este tema al Estado de la Nación.

² En total, se definieron 13 indicadores de eficacia y 3 de eficiencia, subdividiéndose en subindicadores según las variables analizadas.

³ Muestra seleccionada considerando un porcentaje de confianza del 90% y un error máximo permisible del 10%.

GENERALIDADES ACERCA DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL BRINDADO POR EL INA.

- 1.14. El servicio de capacitación y formación técnica profesional es la actividad sustantiva del INA y se origina en el artículo 2 de la Ley N° 6868, mediante el cual se le otorga al Instituto la potestad de promover y desarrollar la capacitación y formación técnica profesional de los trabajadores, en todos los sectores de la economía. Asimismo, en el artículo 3 de la citada Ley, se establece que para lograr sus fines, el Instituto tendrá entre sus atribuciones, diseñar y ejecutar programas de capacitación y formación técnica profesional, en todas sus modalidades, tanto para futuros trabajadores, sean asalariados o por cuenta propia, así como para personas empleadas, subempleadas o desempleadas; además, diseñar y ejecutar programas de capacitación y formación técnica profesional, que tiendan a aumentar el ingreso familiar de los grupos de población de menores recursos.
- 1.15. El Plan Estratégico Institucional 2019-2025 del INA, señala que debido a las demandas del mercado, el Instituto debe transformar su oferta de servicios para aportar el talento humano requerido por el sector empresarial. Para ello necesita de una oferta innovadora, oportuna y de calidad y fortalecer los mecanismos para determinar la demanda cualitativa y cuantitativa, según las necesidades y tendencias actuales del mercado laboral.
- 1.16. Para cumplir con su cometido, el Instituto ejerce sus funciones de Dirección y Administración por medio de la Junta Directiva, la Presidencia Ejecutiva y la Gerencia General, que es la encargada de dirigir la gestión de los programas de formación y capacitación. A su vez, para la ejecución de este servicio, el Instituto cuenta con tres Gestiones: a) Rectora del Sistema Nacional de Capacitación y Formación Profesional, b) de Formación y Servicios Tecnológicos, de la cual dependen 12 Núcleos de Formación y Servicios Tecnológicos y c) Regional, la cual tiene a cargo nueve Unidades Regionales y la Unidad de Servicios al Usuario.
- 1.17. Por medio del programa denominado “Servicios de Capacitación y Formación Técnica Profesional”, que es el programa sustantivo de la institución, se generan los productos finales institucionales. Este programa se conforma de dos subprogramas denominados “Desarrollo de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional” y “Prestación de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional”.
- 1.18. Para la prestación del servicio de capacitación y formación técnica profesional, el INA brinda diversos niveles de cualificación a los participantes y personas egresadas. En el período 2017-2019, la cualificación de trabajador calificado representó el 58,2%, de la demanda total, seguida de la cualificación de Técnico con un 34,8%, trabajador especializado absorbió el 2,46% de la demanda, y un 4,54% de la demanda hace referencia a otros programas que no ofrecen un nivel de cualificación determinado.
- 1.19. A nivel de personas egresadas de los Servicios de Capacitación y Formación Técnica Profesional, el comportamiento de la demanda, mantiene la misma tendencia que en el caso de participantes. En el período de análisis el 57,4% de las personas egresadas corresponden a Trabajador calificado, el 34,5% a Técnico, el 2,3% a Técnico especializado, y un 5,8% a otros programas que no ofrecen un nivel de cualificación determinado.

2. Resultados

EFICACIA DEL SERVICIO CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL BRINDADO POR EL INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE

EL SERVICIO DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL PRESENTA UN NIVEL DE EFICACIA MEDIO

- 2.1. Los resultados obtenidos de las variables críticas contempladas en el análisis realizado permitió determinar que el INA, en la prestación del servicio de programas de capacitación y formación técnica profesional, tanto a nivel general, como en programas de inglés; informática y comunicación; electricidad y electrónica; y, telecomunicaciones y telemática, muestra un nivel de **eficacia medio**.
- 2.2. Dicho resultado se fundamenta en las tendencias decrecientes de: cobertura de la población a nivel nacional y de las poblaciones de intereses prioritarios del INA; en la oferta y los productos (horas, participantes y personas egresadas), ligados a la cualificación de técnico especializado; de los niveles de logro de algunas de las habilidades de inglés, y en la tendencia a exceder los plazos de resolución establecidos para el otorgamiento de las ayudas económicas, de las ayudas económicas otorgadas a estudiantes, tanto a nivel nacional como en distintas unidades regionales. A continuación se detallan las situaciones identificadas:

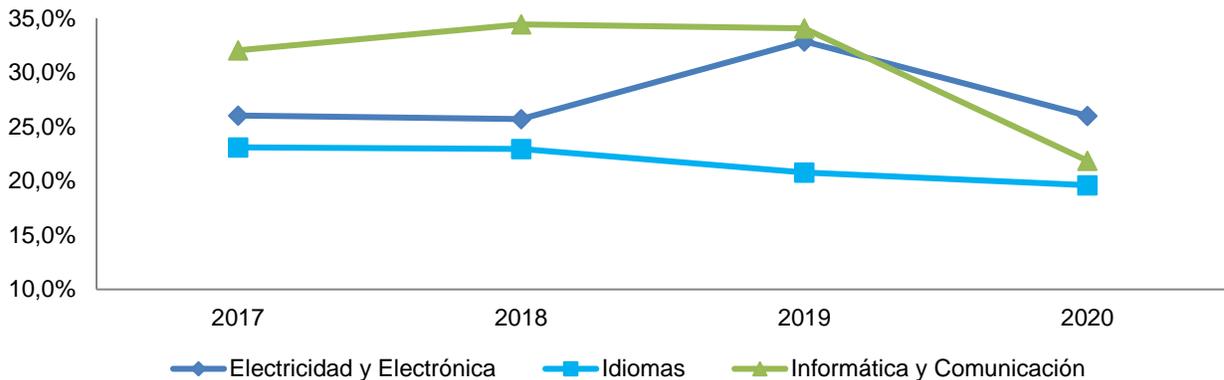
DEBILIDADES RELACIONADAS CON LA COBERTURA DEL SERVICIO CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

- 2.3. El análisis de la **cobertura** del servicio de capacitación y formación técnica profesional mediante los programas analizados comprendió: el comportamiento de la población total del país de 15 años o más atendida en dicho servicio, las personas egresadas provenientes de distritos con Índice de Desarrollo Social “Muy bajo” y “Bajo”⁴, así como la tendencia de participantes de aquellos sectores de la población considerados de interés institucional, a saber: personas con discapacidad, migrantes, indígenas y privadas de libertad. Los resultados son los siguientes:
 - a) La cobertura de la población de 15 años o más, muestra una tendencia decreciente en los años 2017-2019 resultando en 1,3%, y 1,0% respectivamente, atendiendo a 51.100 personas de 3.839.007 mayores de 15 años en 2017 y a 41.644 de 3.946.474 en 2019.
 - b) En lo referente a las poblaciones de personas egresadas provenientes de distritos de “Muy Bajo” o “Bajo” índice de desarrollo social, se determinó que, aunque la cobertura relativa pasa de 29,1% a 29,5% entre 2017 y 2019, la cantidad de personas egresadas de dicha población disminuyó de 4.496 a 3.120⁵.
 - c) En relación con los programas de capacitación analizados, se observa que el porcentaje de personas egresadas que provienen de distritos con IDS “Muy Bajo” o “Bajo” muestra una tendencia decreciente, según se refleja en el Gráfico N° 1:

⁴ El análisis de la cobertura para las poblaciones de “Muy Bajo” o “Bajo” desarrollo social, se hizo tanto para estudiantes activos como para egresados del 2020 en los programas de Electricidad y Electrónica, Idiomas, Información y Comunicación y Telecomunicaciones y Telemática.

⁵ El porcentaje de cobertura de estas poblaciones baja a 20,9% en 2020 por las consecuencias de la emergencia sanitaria.

GRÁFICO N° 1 PORCENTAJE DE PERSONAS EGRESADAS CON IDS MUY BAJO” o “BAJO”, SEGÚN PROGRAMA PARA EL PERIODO 2017-2019



Fuente: Elaboración CGR, con información suministrada por el INA.

- d) Por otra parte, durante el periodo 2017-2019, los porcentajes de cobertura de las poblaciones de interés institucional han mostrado, con excepción de los referentes a la población Indígena, una tendencia a la baja, según se detalla a continuación⁶.

CUADRO N° 2 COBERTURA DE LAS POBLACIONES DE INTERÉS INSTITUCIONAL - PERIODO 2017-2019

POBLACIÓN	2017	2018	2019	POBLACIÓN TOTAL
CON DISCAPACIDAD	0,09%	0,09%	0,05%	670.640
INDÍGENA	0,51%	0,51%	0,56%	104.143
MIGRANTE	0,47%	0,46%	0,43%	385.899
PRIVADO DE LIBERTAD	1,80%	1,78%	1,45%	35.899 en 2017 37.192 en 2018 37.703 en 2019

Fuente Elaboración CGR, con información suministrada por el INA y datos estadísticos del Censo poblacional 2011.

2.4. Los resultados anteriores se presentan en virtud de la ocurrencia de varios aspectos:

- No se evidencia vinculación en las metas establecidas a nivel estratégico con las operativas para la aplicación efectiva de la Política de Atención a Población en Desventaja Social definida por el INA.
- La Política de Atención a Población en Desventaja Social, no contiene el seguimiento y monitoreo respectivo de los resultados esperados, y no existen metas concretas, excepto para la población Indígena de atención de dichas poblaciones.
- El INA se enfoca en atender a las poblaciones en desventaja que están incorporados a los programas de formación y capacitación técnica profesional, sean referidas por otras instituciones o que acuden por iniciativa propia, sin embargo, no se evidencian esfuerzos para la captación de participantes de esas poblaciones, ni se cuenta con una oferta formativa con diseños específicos o a la medida para las poblaciones en desventaja social, especialmente a la población con discapacidad.

⁶ Debe tenerse en cuenta que Instituto Nacional de Estadísticas y Censos no cuenta con cifras para cada uno de los años analizados de las poblaciones Migrante, Indígena y en condición de Discapacidad, sino que los datos son de 2011.

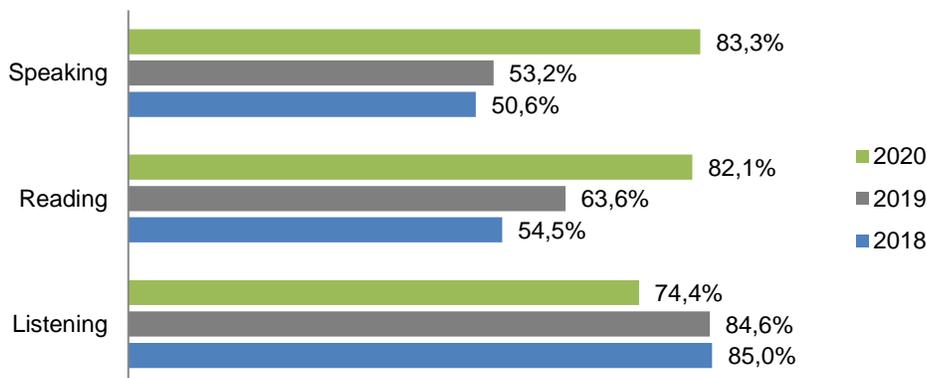
- 2.5. Los resultados evidenciados tienen como efecto el limitar la contribución del INA con la movilidad social de las personas que forman parte de las poblaciones de interés, reduciendo la posibilidad de generar un mayor impacto al desarrollo económico del país y por ende al mejoramiento de las condiciones de vida y de oportunidades de trabajo de los ciudadanos que forman parte de esas poblaciones.

DEBILIDADES RELACIONADAS CON LA PERTINENCIA DEL SERVICIO CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

- 2.6. El análisis de la **pertinencia** del servicio de programas de capacitación y formación técnica profesional del INA consideró los siguientes aspectos: la oferta de cupos, horas, módulos y programas del INA para la cualificación de “Técnico Especializado”; las variables: participantes, personas egresadas, horas, módulos y programas del INA para la cualificación de “Técnico Especializado” tanto a nivel global como para el sector Eléctrico; los resultados de la aplicación de las pruebas TOEIC para los programas de inglés que aplican dicho método de evaluación; el porcentaje de deserción de programas en los sectores Comercio y Servicios y Eléctrico. Los resultados obtenidos son los siguientes:
- 2.7. La oferta total del INA en el período 2017-2019 en cuanto a la cualificación “Técnico Especializado” mostró los siguientes resultados: Incremento de 63,5% en las horas ofrecidas, incremento de horas, 24,7% en la oferta de módulos, de 19,0% en los cupos y de 5,3% en el total de programas.
- 2.8. Los resultados obtenidos en las variables relacionadas con el nivel de cualificación “Técnico Especializado”, para el período 2017-2019, indican que hubo incrementos de 19,0% en la cantidad de horas impartidas y de 2,6% en la cantidad de módulos impartidos, y que por el contrario hubo una disminución de 1,8% en la cantidad de participantes y de 21,2% en la cantidad de personas egresadas de dicha especialidad.
- 2.9. Los resultados a nivel de los sectores analizados muestra que para el sector eléctrico la oferta del INA presenta una tendencia creciente en cuanto a matrículas (6,0%) y módulos (1,9%); sin embargo, las personas egresadas muestran un decrecimiento de 3,1% y de 1.5% en las horas.
- 2.10. Por su parte, el sector de comercio y servicios muestra una tendencia decreciente en cuanto a personas egresadas (-47,6%), matrículas (-17,6%) y módulos (-13,7%) resultando por lo tanto en una diferencia entre ambos sectores respecto de la tendencia en la cualificación indicada.
- 2.11. En lo referente al Nivel de Deserción, los resultados muestran lo siguiente:
- a) En los años 2017-2019 hay una tendencia a que el porcentaje de estudiantes que abandonan los programas de capacitación y formación técnica profesional decrezca, al pasar de un nivel de 3,4% en 2017 a un 2,9% en 2019 para todos los programas, niveles de cualificación y sedes del INA.
 - b) A la hora de realizar el análisis por Nivel de Cualificación, si bien los resultados siguen la tendencia decreciente, el nivel que presenta una mayor magnitud es el de Trabajador Calificado con 13,5% de nivel de deserción.
 - c) A nivel de sectores productivos, se tiene una reducción de un 10,5%, en el sector de comercio y servicios, y en el sector eléctrico, la deserción se incrementa en un 35,9%.
- 2.12. En cuanto a los resultados generales de los programas de inglés, cuyas pruebas se empezaron a aplicar en el 2018, se determinó que los niveles de logro de las habilidades Speaking, Reading y Listening se incrementaron en 3,8 pp en el 2019 respecto del año 2018, y a la fecha de corte al 31 de marzo de 2020 se presentó un decrecimiento de 7,2pp respecto al año 2019.

2.13. La evaluación detallada de los resultados por habilidades establece una tendencia creciente en los porcentajes de logro de Reading y Speaking, mientras que los resultados de Listening muestran una tendencia decreciente, tal y como se muestra Gráfico N° 2:

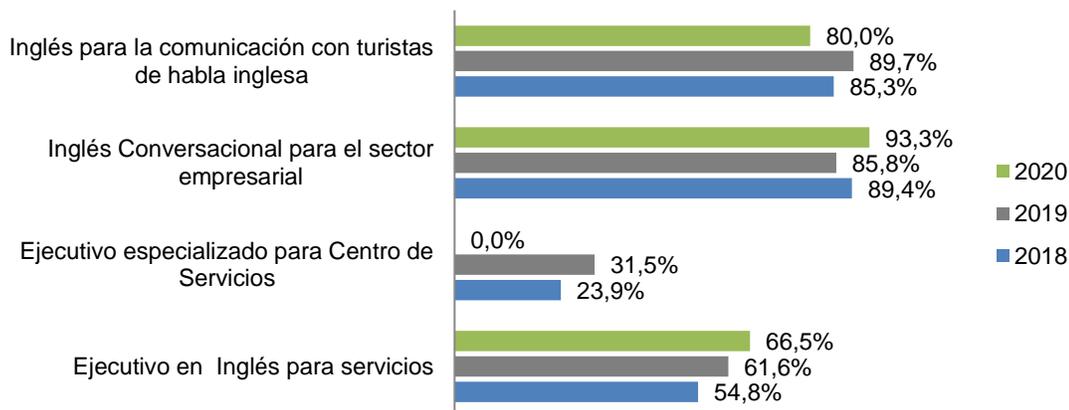
GRÁFICO N° 2 PROMEDIO DE LOGRO ANUAL DE LAS HABILIDADES EVALUADAS



Fuente: Elaboración CGR, con información suministrada por el INA.

2.14. Por otro lado, la evaluación por programa establece comportamientos disimiles entre ellos para el logro de las habilidades evaluadas; concretamente, los programas de “Ejecutivo en inglés para servicios” y “Ejecutivo especializados para centro de servicios” presentaron tendencia creciente de logro mientras que los de “Inglés conversacional para el sector empresarial “ e “Inglés para la comunicación con el turista de habla inglesa” han mostrado porcentajes de logro que de un período a otro crece y decrece o viceversa, tal y como se muestra en el siguiente gráfico:

GRÁFICO N° 3 PORCENTAJE PROMEDIO DE LOGRO DE LAS HABILIDADES EVALUADAS SEGÚN PROGRAMA



Nota. En el año 2020 no se han realizado pruebas TOIEC para el programa “Ejecutivo Especializado para Centro de Servicios”

Fuente: Elaboración CGR, con información suministrada por el INA.

2.15. Los resultados relativos al decrecimiento de los productos INA, a saber, Horas impartidas, Módulos, Programas, Participantes y Personas egresadas de la cualificación Técnico Especializados se fundamentan en la orientación de la oferta de dicha institución hacia la demandas que realizan las personas por programas de menor duración y por lo tanto de un menor nivel de cualificación, dejando parcialmente de lado la necesidad del mercado de incrementar los cupos en programas de mayor cualificación, tal como lo muestran los datos, donde se evidencia

que el programa de técnico especializado representó en el período 2017-2019, el 2,3% del total de personas egresadas.

- 2.16. En lo relativo a los programas del idioma inglés, existen situaciones que limitan su eficacia en virtud de que se carece de mecanismos que evalúen si la formación recibida cumple con los estándares establecidos, lo anterior en virtud de que el otorgamiento del nivel de cualificación respectivo no está ligado al nivel de logro de las habilidades evaluadas. Asimismo, no existe la obligatoriedad de que los estudiantes realicen las pruebas para certificar si poseen dichas habilidades.
- 2.17. En lo referente a la formación de personas con nivel de cualificación “Técnico Especializado” se determinó que el INA no prepara a la población según los requerimientos del mercado laboral, lo cual tendrá incidencia en la inserción laboral y en el cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022, en particular, en lo referente a los programas de Inglés.
- 2.18. Asimismo un 82,3% de las personas encuestadas considera que los contenidos de los programas satisfacen los requerimientos del mercado laboral, no obstante, un 23,7% (55) de éstos indicó que valoró la posibilidad de desertar de los programas alegando entre otros, disconformidad con su contenido, incompatibilidades con el horario y limitación de recursos económicos.
- 2.19. Por otra parte, el 31,0% de las personas encuestadas no se incorporó a un puesto de trabajo luego de recibida la formación, argumentando que la formación recibida no es acorde a las necesidades laborales, no existe suficiente demanda de trabajo o por motivo de la emergencia sanitaria del país. Las personas egresadas consultadas de los programas de inglés e informática y telecomunicaciones son los que señalaron con mayor frecuencia que no logran incorporarse en un puesto de trabajo.
- 2.20. Por su parte, de acuerdo con el criterio de las distintas cámaras de empresas, representaciones patronales y miembros de la academia consultados específicamente en el sector tecnológico, se indica que es necesario incrementar la capacitación en nuevas tecnologías, en procesos, habilidades personales y multilingües. Asimismo, indican que existe una brecha entre lo ofertado por la institución y la demanda de las necesidades del mercado, pues en el INA se ha concentrado en egresar personas con el nivel de cualificación de “Trabajador calificado” cuando el mayor requerimiento es de “Técnico Especializado”, criterio que coincide con lo indicado en por el Estado de la Nación⁷.

DEBILIDADES RELACIONADAS CON LA ACCESIBILIDAD AL SERVICIO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

- 2.21. En relación con la **accesibilidad** al servicio de programas de capacitación y formación técnica profesional del INA, se consideraron aspectos tales como la preferencia por horarios, modalidades de impartir lecciones y de matrícula, de estudiantes y personas egresadas del INA de los años 2019 y 2020, así como información sobre los plazos de resolución de las ayudas económicas.
- 2.22. De los resultados obtenidos en lo referente a horarios de los módulos y modalidad en la que se imparten las lecciones se determinó que hay una similitud entre las preferencias de las personas encuestadas con lo ofrecido por el INA, especialmente en el sector Eléctrico. En cuanto a las modalidades en que se imparten los programas de los sectores productivos de Inglés e Información y Comunicación, la oferta del INA se aleja de la preferencia de las personas egresadas. Los resultados obtenidos son los siguientes:
 - a) La comparación de las preferencias de horario expresada por los encuestados y la distribución de horarios ofrecida por el INA, indica que dicha oferta se concentra en horarios diurnos, y que

⁷ Estado de la Nación, Encuentro Nacional de Educación Técnica, Universidad Invenio, 2020

aproximadamente el 50% de la población de personas egresadas, sugieren la necesidad de brindar los servicios en horarios alternativos al diurno, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 3 PREFERENCIAS DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS Y OFERTA DE HORARIO SEGÚN SECTOR PRODUCTIVO

PROGRAMA	CRITERIO DE PERSONAS EGRESADAS	OFERTA DE HORARIOS INA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	41,0% diurno	68,1% diurno
INGLES	51,3% diurno	74,0% diurno
ELÉCTRICO	53,0% diurno	79,0% diurno

Fuente: Elaboración CGR, con información suministrada por el INA y encuesta aplicada a personas egresadas.

- b) La comparación entre las preferencias de las personas encuestadas de los programas de inglés y la oferta INA respecto a la modalidad en la que se imparten los módulos, evidencia que la modalidad presencial es la preferida por los grupos de personas egresadas, no obstante, el Instituto ofrece menos de la mitad de dichos programas bajo dicha modalidad. En los programas de Información y Comunicación, el INA ofrece aproximadamente el 90% de los servicios de manera presencial, y al menos el 40% de las personas egresadas, sugieren modalidades alternativas, tal como se muestra en el siguiente cuadro.

CUADRO N° 4 COMPARATIVO DE PREFERENCIA DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS Y LA MODALIDAD DE IMPARTIR LECCIONES DEL INA SEGÚN SECTOR PRODUCTIVO

PROGRAMA	CRITERIO PERSONAS EGRESADAS	MODALIDAD OFRECIDA POR EL INA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	59,6% presencial	88,3% presencial
INGLES	73,0% presencial	47,5% presencial
ELÉCTRICO	88,0% presencial	97,1% presencial

Fuente: Elaboración CGR, con información suministrada por el INA y encuesta aplicada a personas egresadas.

- 2.23. En relación con el plazo de otorgamiento de las ayudas económicas, según lo contemplado en el “Reglamento de Ayudas Económicas a personas participantes de los servicios de capacitación y formación profesional del Instituto Nacional de Aprendizaje” se determinó que en el periodo 2017-2020 el INA otorgó 28.414⁸ ayudas económicas, de las cuales el 7,9%, es decir, 2.262 se han resuelto en un plazo mayor a los 30 días hábiles. El análisis para cada uno de los años muestra que el porcentaje de ayudas económicas otorgadas en un plazo mayor a los 30 días hábiles es: 2017: 8,6%, 2018: 7,3%, 2019: 8,1% y 2020: 7,4%.
- 2.24. El análisis del otorgamiento de becas por Oficina Regional, mostró los siguientes resultados:
- Las oficinas regionales: Chorotega, Huetar Norte, Pacífico Central, son las que presentan los mayores porcentajes de resoluciones otorgadas más allá de 30 días hábiles, con los siguientes resultados: 18,1%, 14,6% y 11,4% respectivamente.
 - Las oficinas regionales: Central Oriental, Cartago y Central Occidental, son las que resuelven en menores plazos las solicitudes de ayuda económica.

⁸ Se excluyen 14 becas cuyo plazo de resolución es negativo, por lo que los datos son en referencia a 28.400 ayudas económicas

- 2.25. El análisis por sector muestra que para los programas que pertenecen al sector Comercio y Servicios, el tiempo de resolución de las solicitudes de ayudas económicas han disminuido, por otro lado, el porcentaje de solicitudes de ayuda económica que se resuelve fuera de plazo se ha mantenido constante. Estos últimos resultados guardan coherencia con lo manifestado por el 18,5% de las personas encuestadas de programas de este sector productivo que consideran que el proceso de otorgamiento de ayudas económicas es lento/complicado/difícil.
- 2.26. Para los programas que pertenecen al sector productivo Eléctrico, el período de resolución de las solicitudes de ayudas económicas ha disminuido, por otra parte se evidencia una disminución de las solicitudes que se resuelven fuera de plazo. Para dicho sector productivo, el 25,3% de las personas egresadas encuestadas considera que el proceso para obtener ayudas económicas es lento/complicado/difícil, situación que guarda relación con los porcentajes de ayudas otorgadas fuera del plazo máximo establecido.
- 2.27. Tanto el rango de amplitud de los plazos de resolución de las ayudas económicas como la variabilidad de éstos entre oficinas regionales es provocada por una inadecuada distribución de recursos humanos, técnicos y materiales, así como por debilidades en los controles establecidos en el registro tanto en las fechas de solicitud como en las de resolución.
- 2.28. Los resultados antes señalados, crean barreras institucionales que limitan la permanencia de los estudiantes en los programas de capacitación, y con ello la posibilidad de obtener conocimientos y formación para mejorar las condiciones de empleabilidad.

EFICIENCIA DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL BRINDADO POR EL INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE

EL SERVICIO DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL PRESENTA UN NIVEL DE EFICIENCIA BAJO

- 2.29. Se determinó que el INA presenta un **nivel de eficiencia bajo** en virtud de la tendencia decreciente de la razón de productividad de los recursos utilizados a nivel institucional (presupuesto ejecutado) en variables de producción (horas, participantes y personas egresadas), según se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 5 VARIACIÓN PORCENTUAL DE LA PRODUCTIVIDAD MARGINAL 2017-2019

Productos	Variación porcentual del Indicador de Productividad
Horas	-9,6%
Participantes	-16,2%
Personas egresadas	-22,0%

Fuente: Elaboración CGR con base en información suministrada por el INA.

- 2.30. Asimismo, se determinaron debilidades que limitan la capacidad institucional de establecer los costos de prestación de los servicios y con ello la toma oportuna de decisiones en procura de la maximización de los recursos disponibles, lo anterior en virtud de que el INA, para los años 2018 y 2019, no ha elaborado el informe correspondiente a los costos de los Programas de capacitación y formación técnica profesional, según la Administración, debido a. cambios en personal administrativo a cargo de la elaboración, al proceso de aprendizaje de las personas y, a los efectos de la emergencia sanitaria producida por el Covid-19.

- 2.31. Los resultados antes detalladas se explican por lo siguiente:
- En el período analizado se determinó que la producción del INA, medida en horas, participantes y personas egresadas presentó tendencias decrecientes, disminuyendo las cantidades de dichas variables de la siguiente manera: reducción de 10,0% en la cantidad de horas impartidas, disminución de 16,5% en la cantidad de participantes que se matricularon en programas y de 22,4% en la cantidad de personas egresadas de programas de capacitación.
 - En el período analizado se determinó que hubo una disminución promedio de 0,2% en el presupuesto ejecutado en los centros de costos: “Centros de formación profesional”, “Centros nacionales especializados” y los “Centros de formación del INA” así como la “Ciudad Tecnológica Mario Echandi”.
 - La combinación de estos elementos arroja una razón de productividad que muestra una tendencia decreciente, esto por cuanto si bien hay una reducción en los insumos utilizados, ésta no es suficiente para compensar la disminución en los productos INA
- 2.32. A partir de los resultados anteriores, se tiene que los productos INA contemplados en el análisis, muestran un costo incremental, lo cual limita la capacidad de prestar más servicios a la población.

3. Conclusiones

- Se determinó que el servicio de programas de capacitación y formación técnica profesional suministrado por el INA, muestra un nivel medio de eficacia en virtud de que en el periodo de análisis ha decrecido la cobertura de sus programas en las poblaciones de especial interés institucional y de la población nacional mayor de 15 años; se ha reducido la cantidad de personas egresadas y programas de la cualificación “Técnico Especializado”; existe una brecha entre lo que solicitan los estudiantes y la oferta de módulos en horario diurno, también incumplimiento de los plazos de resolución de las ayudas económicas y por los niveles que se muestran en el nivel de logro de las habilidades evaluadas en los programas de idioma inglés.
- Asimismo, se determinó un nivel bajo en la eficiencia del servicio de capacitación y formación técnica profesional, ya que hay un decrecimiento en el nivel de productividad marginal, originado de un efecto combinado de disminución de la oferta de productos (horas, programas y personas egresadas) que supera proporcionalmente la reducción de los presupuestos ejecutados, lo que implica que cada vez se requieren más recursos (presupuesto) para producir el mismo nivel de servicio.
- Otras situaciones que limitan la eficiencia y la eficacia en la prestación del servicio de capacitación y formación técnica profesional se originan en debilidades del proceso de planificación institucional que no considera metas específicas de atención a poblaciones de especial interés, así como la ausencia de políticas que promuevan una gestión proactiva en la identificación y atención oportuna de las necesidades de dichas poblaciones, sino que se ejecuta en función de la demanda de capacitación de los participantes, no así de las necesidades del mercado laboral.
- Por otro lado, la medición de la eficiencia se ve limitada por la ausencia de datos sobre los costos de prestación del servicio lo cual le ha impedido al Instituto dar seguimiento a las relaciones de gasto/producto, aunado a que no existe un responsable de la elaboración de tales datos de manera que permita contar con información oportuna y relevante para la toma de decisiones.

4. Disposiciones

- 4.1. De conformidad con las competencias asignadas en los artículos 183 y 184 de la Constitución Política, los artículos 12 y 21 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, y el artículo 12 inciso c) de la Ley General de Control Interno, N° 8292 se emiten estas disposiciones, las cuales son de acatamiento obligatorio y deberán ser cumplidas dentro del plazo conferido, por lo que su incumplimiento no justificado constituye causal de responsabilidad.
- 4.2. Para la atención de las disposiciones incorporadas en este informe deberán observarse los *“Lineamientos generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República en sus informes de auditoría”*, emitidos mediante resolución N° R-DC-144-2015 vigentes desde el 4 de enero de 2016.
- 4.3. El Órgano Contralor se reserva la posibilidad de verificar, por los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las disposiciones emitidas, así como de valorar el establecimiento de las responsabilidades que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de tales disposiciones.

A LA LICENCIADA SOFÍA RAMÍREZ GONZÁLEZ, EN SU CALIDAD DE GERENTE GENERAL DEL INA O LA PERSONA QUE LA SUSTITUYA EN EL CARGO

- 4.4. Definir, oficializar, divulgar e implementar las acciones estratégicas y operativas que promuevan el incremento en la cobertura de las poblaciones de interés institucional y de las personas mayores de 15 años que son atendidas mediante los programas de capacitación y formación técnica profesional del Instituto considerando las situaciones descritas en este informe, en procura del cumplimiento de sus fines y la generación de valor público. Remitir a la Contraloría General a más tardar el 30 de junio de 2021, una certificación donde conste la definición, formalización y divulgación de las acciones requeridas. Asimismo, al 30 de noviembre de 2021, remitir una certificación que haga constar la implementación de las acciones de dichas acciones. (Párrafos 2.3 al 2.5).
- 4.5. Definir, oficializar, divulgar e implementar los mecanismos para la evaluación periódica de la eficacia de los programas de idioma inglés ofrecidos por el Instituto, considerando las habilidades que se imparten y que se requieren sean adquiridas por las personas estudiantes de acuerdo con las necesidades actuales. Esto en procura de disponer de información que permita, entre otras, la toma de decisiones oportuna respecto al proceso de enseñanza, los requisitos para otorgar el nivel de cualificación respectivo; así como, la mejora continua del servicio ofrecido. Remitir a la Contraloría General a más tardar el 30 de abril de 2021, una certificación donde conste la definición, oficialización y divulgación de los mecanismos requeridos. Asimismo, al 29 de octubre de 2021, remitir una certificación que haga constar la implementación de dichos mecanismos. (Párrafos 2.12 al 2.16).
- 4.6. Definir, oficializar, divulgar e implementar los mecanismos que permitan ejecutar una redistribución de las capacidades tecnológicas y operativas institucionales entre las distintas oficinas regionales del Instituto en procura de realizar un otorgamiento eficiente de las ayudas económicas, independientemente de la ubicación geográfica de las personas solicitantes de ese beneficio. Remitir a la Contraloría General a más tardar el 31 de marzo de 2021, una certificación donde conste la definición, oficialización y divulgación de los mecanismos requeridos. Asimismo, al 30 de julio de 2021, remitir una certificación que haga constar la implementación de dichos mecanismos. (Párrafos 2.23 al 2.27).

- 4.7. Definir, oficializar, divulgar e implementar los mecanismos que permitan la elaboración y actualización periódica del informe anual de costos de los programas de capacitación y formación técnica profesional, de tal forma que se convierta en una herramienta para la toma de decisiones institucionales que promueva la implementación de mejoras en la eficiencia del servicio basadas en datos. Remitir a la Contraloría General a más tardar el 31 de marzo de 2021, una certificación donde conste que se definió el procedimiento, cronograma y responsable para la elaboración del informe anual de costos. Además, remitir al 30 de julio de 2021 una certificación que haga constar que se elaboró el informe anual de costos correspondiente al año 2020. (Párrafos 2.29 al 2.32).

Licda. Jessica Víquez Alvarado
Gerente de Área

Lic. Juan Carlos Barboza Sánchez, M.Sc
Asistente Técnico

Lic. Carlos Guerrero Bazo
Coordinador

Licda. Gonzalo González Arce
Colaborador

FMG/IBR/ddv

G: 202000056-1