



# **Informe N°3.08-2021**

## **Estudio 91**

**Informe del cumplimiento anual de metas programadas en el POA 2020**

**Dirección de Contraloría de Servicios**

**Setiembre, 2021**

*“Cuántas cosas perdemos por miedo a perder.”*

*Paulo Coelho*

---

**Elaborado por:**

**Jorge Herrera Garro**

**Revisado por:**

**Natalia Alvarado Jiménez**

**Aprobado por:**

**Freddy Quesada Galagarza**



## Tabla de Contenido

<b>i. RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>I. MARCO INTRODUCTORIO .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Antecedentes .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Objetivo.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Base metodológica .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Equipo responsable.....</b>	<b>5</b>
<b>II. MARCO DESCRIPTIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Propuesta programática .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1.1 Metas sobre la Directriz 285-MEP en materia de discapacidad.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Evaluación de metas .....</b>	<b>6</b>
<b>2.3 Clasificación anual de las metas .....</b>	<b>7</b>
<b>III. MARCO DE ANÁLISIS INTEGRADO .....</b>	<b>9</b>
<b>3.1 Acatamiento de los plazos de entrega.....</b>	<b>9</b>
<b>3.2 Compilación de resultados .....</b>	<b>9</b>
<b>3.2.1 Resultados sobre la Directriz 285-MEP en materia de discapacidad.....</b>	<b>10</b>
<b>IV. MARCO EVALUATIVO .....</b>	<b>10</b>
<b>4.1 Conclusiones.....</b>	<b>10</b>
<b>4.2 Recomendaciones. ....</b>	<b>11</b>



## Índice de Cuadros

<b>CUADRO N° 1 CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN</b> .....	6
<b>CUADRO N° 2 CLASIFICACIÓN ANUAL DE LAS METAS</b> .....	7

## Índice de Gráficos

<b>GRÁFICO N° 1 PORCENTAJE DE METAS SEGÚN LA CLASIFICACIÓN DE AVANCE</b> .....	10
--	----



## **i. RESUMEN EJECUTIVO**

El Plan Operativo Anual (en adelante POA), según el Reglamento a la Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, Capítulo I, artículo 2, se define como Plan Anual Operativo el *“Instrumento formulado en sujeción al PND en el que se concretan las políticas nacionales, sectoriales y regionales de las entidades públicas, ministerios y demás órganos según corresponda, mediante la definición de objetivos, acciones, indicadores y metas, que deberán ejecutar durante el período presupuestario y se estiman los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para obtener los resultados esperados y se identifican los responsables de las metas establecidas.”*

Es por ello, que el POA es elaborado por las dependencias del Ministerio de Educación Pública (en adelante MEP), integrando el ciclo de planificación (programación, ejecución, seguimiento y evaluación) en un periodo anual, evidenciando la manera en que el MEP incide en la progresión del sistema educativo y por ende, en el índice de desarrollo humano sostenible del país.

Uno de esos ciclos de planificación es la evaluación, la cual permite verificar si las metas y objetivos programados en el Plan Operativo Anual (en adelante POA) fueron cumplidos. En esta fase se emite una valoración, determinando si los planes, programas y proyectos definidos en las áreas de índole estratégica están contribuyendo o no a solventar las necesidades de la población estudiantil del sistema educativo; además del desempeño de las dependencias para el mejoramiento de la gestión pública.

En ese sentido, el presente informe es de alcance anual y comprende 4 capítulos:

- Marco Introdutorio: Este apartado contiene los antecedentes, el objetivo, metodología empleada y el equipo responsable del estudio.
- Marco Descriptivo: En esta sección contempla los criterios de evaluación empleados y la clasificación anual donde se muestra el resultado final de cada una de las metas formuladas en el POA 2020.
- Marco de Análisis Integrado: Se indicarán los hallazgos relevantes para interés de la instancia y de las autoridades ministeriales.
- Marco Evaluativo: Se pretende la formulación de una opinión argumentativa sobre el cumplimiento anual de las metas y objetivos programados en el POA 2020.

## **I. MARCO INTRODUCTORIO**

### **1.1 Antecedentes**

De acuerdo con las facultades conferidas en el artículo del Decreto Ejecutivo 38170-MEP *Organización administrativa de las oficinas centrales del Ministerio de Educación Pública*, el Departamento de Programación y Evaluación (en adelante DPE) ejerce funciones rectoras en materia de los Planes Operativos Anuales, tanto a nivel central como regional del Ministerio de Educación Pública.

En virtud de dicha potestad, el DPE le corresponde la evaluación del cumplimiento anual



de las metas y objetivos propuestos en el POA de las Oficinas Centrales (en adelante OC) para el periodo 2020, como producto de la responsabilidad, cada instancia debe reportar el logro anual de las metas programadas durante el año.

Esta evaluación, tiene como función mostrar los resultados obtenidos de la ejecución del POA 2020 permitiendo así un diagnóstico de cada Oficina Central.

Para la evaluación del POA 2020 correspondiente al cumplimiento anual de las metas y objetivos programados, se remite comunicado oficial mediante oficio DPI-DPE-004-2021 del 07 de enero del 2021, adjuntando la Guía de Programación, Reprogramación y Seguimiento del POA-SPI para el llenado del formulario en la plataforma informática del Sistema de Planificación Institucional (en adelante SPI).

## **1.2 Objetivo**

El objetivo general fue definido en términos de *“Determinar el logro anual en el cumplimiento de metas y objetivos propuestos en el POA para cada una de las Oficinas Centrales del periodo 2020”* con el propósito de realimentar la gestión realizada durante el periodo y facilitar la toma de decisiones de las autoridades superiores del Ministerio de Educación Pública (MEP).

## **1.3 Base metodológica**

Para conocer el cumplimiento anual que logró la Dirección de Contraloría de Servicios (en adelante DCS), en los objetivos y metas propuestos en su POA para el periodo 2020, se extraen los datos incorporados por esta instancia en el SPI, posteriormente con la información obtenida se elabora un compilado donde se conoce el resultado de la clasificación obtenida de las metas de sus áreas, tanto las del Plan Nacional de Desarrollo (PND), como las de su propia gestión que conforman la programación.

Esta clasificación determina el resultado final de cada meta consignada en el POA en la ejecución de lo programado en el periodo 2020.

## **1.4 Equipo responsable**

El trabajo de campo tendiente al cumplimiento del objetivo propuesto, fue coordinado y ejecutado por los funcionarios Jorge Herrera Garro y Natalia Alvarado Jiménez, bajo la dirección general de Freddy Quesada Galagarza, jefe del Departamento.

## **II. MARCO DESCRIPTIVO**

### **2.1 Propuesta programática**

La DCS consignó en el POA 2020 una propuesta consistente de 6 áreas estratégicas, conformadas por 10 objetivos y 18 metas.

Una de estas áreas es de acatamiento obligatorio para esta dirección, se trata del área *“Políticas institucionales en materia de discapacidad de acuerdo con la Directriz*



285-MEP”, por lo que esta fue incorporada en su programación.

## 2.1.1 Metas sobre la Directriz 285-MEP en materia de discapacidad

De acuerdo con la propuesta de esta instancia en cuanto a la directriz “Políticas institucionales en materia de discapacidad de acuerdo con la Directriz 285-MEP”, incorporaron en su POA lo siguiente:

- “Evaluar el cumplimiento de la Ley 7600 de acuerdo con los lineamientos de infraestructura del MEP, en centros educativos públicos remodelados o construidos en un período no mayor a diez años, en la provincia de Limón”.

## 2.2 Evaluación de metas

La evaluación consiste en que cada Oficina Central debe reportar el cumplimiento anual de las metas programadas en las áreas estratégicas durante el 2020, a través de la plataforma del SPI.

Cada una de las Oficinas Centrales incluye el logro que obtuvo en el II Semestre; por medio de esta información el sistema realiza automáticamente la sumatoria del logro del primer semestre más el logro del segundo semestre, obteniendo así el resultado anual, el porcentaje y la clasificación de cada meta.

Además, describen las gestiones que llevaron a cabo en la ejecución de su programación o bien las justificaciones en caso de haber alcanzado un logro menor a un 90%. En el cuadro N° 1 se muestran las clasificaciones y los respectivos rangos utilizados.

El cumplimiento anual de la meta, es con base a los rangos parametrizados en el SPI, dichos parámetros fueron previamente establecidos en la guía denominada “Programación, Reprogramación y Seguimiento del POA – Sistema de Planificación Institucional MEP que a continuación se detalla:

**Cuadro N° 1 Criterios de Clasificación**

ANUAL		
Estado de avance	Interpretación	Rangos %
1 Cumplimiento óptimo.	El resultado anual de la meta es mayor o igual que 100% (acorde con los niveles de logro superiores a lo programado sin que medie causa de índices subestimados).	≥ 100
2 Cumplimiento satisfactorio.	Niveles de logro mayores al 90% y menores que 100% en condiciones imprevistas de limitación justificada.	≥ 90 < 100
3 Cumplimiento moderado.	Resultado anual de la meta es igual o mayor a 70% y menor que 90%.	≥ 70 < 90
4 Cumplimiento insuficiente.	Resultado anual de la meta es igual o mayor a 60% y menor que 70%.	≥ 60 < 70
5 Cumplimiento deficiente.	Resultado anual de la meta es menor que 60%.	<60



Fuente: Elaboración del Departamento de Programación y Evaluación

## 2.3 Clasificación anual de las metas

En el cuadro N° 2, se muestra el cumplimiento anual de las metas vigentes por la Dirección de Contraloría de Servicios, según la información incluida en el SPI; es decir, no se incluyen aquellas metas que fueron desactivadas en el SPI para el seguimiento del POA 2020, debido a que por la emergencia nacional COVID-19, impidió su ejecución, según las autoridades ministeriales.

**Cuadro N° 2 Clasificación anual de las metas**

Área de Planificación	Objetivo estratégico	Meta descriptiva	Logro %.	Clasificación anual
Área de responsabilidad Social	Evaluar la calidad y efectividad de los servicios que se prestan en las Direcciones Regionales de Educación en los procesos descentralizados de la DRH.	Investigar el nivel de satisfacción de los usuarios internos del MEP, con respecto a los servicios descentralizados que se ofrecen en las Direcciones Regionales de Educación de Heredia, Guápiles y Sarapiquí.	189,5	1 Cumplimiento óptimo
Área de responsabilidad Social	Realizar la distribución tanto física como virtual de información de concientización e información de los diferentes procesos que se realizan en el MEP.	Distribución del material informativo sobre los servicios que brinda la CS	187,5	1 Cumplimiento óptimo
Área de responsabilidad Social	Realizar la distribución tanto física como virtual de información de concientización e información de los diferentes procesos que se realizan en el MEP.	Creación y Publicación de conceptos visuales que comunican ideas relacionadas con las funciones de las diferentes entidades del MEP.	172	1 Cumplimiento óptimo
Área de Diagnostico e innovación de programas de prestación del servicio.	Generar recomendaciones de la web aplicativo Caja de Herramientas como un nuevo instrumento de mediación pedagógica desde la perspectiva docente.	Evaluar la utilidad que le dan los docentes de I y II Ciclo de la Educación General básica a la web aplicativo La Caja de Herramientas, en la Dirección Regional de Educación de Cartago.	158,33	1 Cumplimiento óptimo
Políticas institucionales en materia de discapacidad de acuerdo con la Directriz 285-MEP	Valorar el cumplimiento y actuaciones del MEP en razón de la accesibilidad que ofrecen los Centros Educativos a las personas con Discapacidad.	Evaluar el cumplimiento de la Ley 7600 de acuerdo con los lineamientos de infraestructura del MEP, en centros educativos públicos remodelados o construidos en un período no mayor a diez años, en la provincia de Limón.	100	1 Cumplimiento óptimo



Gestión orientada a velar y garantizar la calidad, la equidad, el servicio, la transparencia y la planificación como compromisos superiores con la comunidad educativa nacional.	Determinar la productividad y rentabilidad entre las modalidades de los servicios de alimentación brindados por el MEP, en los Centros Educativos.	Evaluar mediante un proyecto de cinco fases, la efectividad del servicio de alimentación brindando por el MEP, a la comunidad educativa bajo las modalidades de plato servido y preparación de alimentos en sitio.	100	1 Cumplimiento óptimo
Políticas institucionales en materia de discapacidad de acuerdo con la Directriz 285-MEP	Incrementar la participación de las personas con discapacidad en los programas y servicios que ofrece el MEP, en condiciones de equidad.	Implementación del seguimiento de casos en materia de discapacidad, para su resolución y distribución de información.	100	1 Cumplimiento óptimo
Gestión orientada a velar y garantizar la calidad, la equidad, el servicio, la transparencia y la planificación como compromisos superiores con la comunidad educativa nacional.	Brindar una atención ágil, eficiente y oportuna a las denuncias, consultas, inconformidades y recomendaciones que presentan los usuarios internos y externos del MEP ante la Contraloría de Servicios.	Atención del total de las inconformidades, denuncias o sugerencias, presentadas por las personas usuarias durante el año en gestión.	100	1 Cumplimiento óptimo
Área de Control y Sostenibilidad Interna	Mejorar la calidad del servicio de la Dirección de la Contraloría de Servicios (DCS) y las DRE.	Actualización del Manual de Procedimiento de Viáticos.	100	1 Cumplimiento óptimo
Área de Control y Sostenibilidad Interna	Mejorar la calidad del servicio de la Dirección de la Contraloría de Servicios (DCS) y las DRE.	Creación y aprobación del Manual de procedimientos de uso del Facebook de la DCS	100	1 Cumplimiento óptimo
Área de Estrategias de Intervención Interinstitucional.	Ampliar el alcance de la DCS mediante acuerdos de trabajo con entes externos con propósitos afines a la mejora continua.	Atención del total de casos en materia de servicio que remite la Defensoría de los Habitantes a la Contraloría del Servicios del MEP.	100	1 Cumplimiento óptimo
Área de Estrategias de Intervención Interinstitucional.	Ampliar el alcance de la DCS mediante acuerdos de trabajo con entes externos con propósitos afines a la mejora continua.	Atención del total de las solicitudes de colaboración y participación de actividades efectuadas por el Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.	100	1 Cumplimiento óptimo
Área de Control y Sostenibilidad Interna	Mejorar la calidad del servicio de la Dirección de la Contraloría de Servicios (DCS) y las DRE.	Conclusión de los casos pendientes.	92,49	2 Cumplimiento satisfactorio
Área de Diagnostico e innovación de programas de prestación del servicio.	Mejorar los patrones culturales prevalecientes en materia de servicio, hacia una filosofía que se diferencie por proveer al usuario un ambiente formal, incluyente, de disponibilidad, empatía y confianza.	Evaluación de la calidad en la atención y los servicios que se ofrece en Oficinas Centrales del Ministerio de Educación Pública	16	5 Cumplimiento deficiente





Área de Diagnóstico e innovación de programas de prestación del servicio.	Mejorar los patrones culturales prevalecientes en materia de servicio, hacia una filosofía que se diferencie por proveer al usuario un ambiente formal, incluyente, de disponibilidad, empatía y confianza.	Contar con información sobre la calidad del servicio que prestan las dependencias del Mep, por medio de la aplicación de un total 5000 encuestas de servicio.	0,32	5 Cumplimiento deficiente
Políticas institucionales en materia de discapacidad de acuerdo con la Directriz 285-MEP	Incrementar la participación de las personas con discapacidad en los programas y servicios que ofrece el MEP, en condiciones de equidad.	Implementación de un programa de dos capacitaciones institucionales certificadas por el CECADES bajo la modalidad de taller, para aquellos puestos que brinden servicio directo al público.	0	5 Cumplimiento deficiente
Área de Diagnóstico e innovación de programas de prestación del servicio.	Mejorar los patrones culturales prevalecientes en materia de servicio, hacia una filosofía que se diferencie por proveer al usuario un ambiente formal, incluyente, de disponibilidad, empatía y confianza.	Implementación de un programa de seis capacitaciones institucionales certificadas por el CECADES bajo la modalidad de curso/taller, para aquellos puestos que brinden servicio directo al público.	0	5 Cumplimiento deficiente
Área de Estrategias de Intervención Interinstitucional.	Ampliar el alcance de la DCS mediante acuerdos de trabajo con entes externos con propósitos afines a la mejora continua.	Mejoramiento de la calidad en el servicio que brindan los docentes a la población estudiantil de secundaria de la provincia de Guanacaste, por medio de la ejecución del 100% del programa de colaboración interinstitucional.	0	5 Cumplimiento deficiente

Fuente: Elaboración propia, con datos proporcionados por la instancia, 2020.

### III. MARCO DE ANÁLISIS INTEGRADO

En este apartado se describen los hallazgos relevantes detectados en el avance de seguimiento anual reportado por la Dirección de Contraloría de Servicios, para el cumplimiento de cada una de las metas programadas en el POA 2020.

#### 3.1 Acatamiento de los plazos de entrega

La información del avance de seguimiento del POA para este segundo semestre, se entregó de manera satisfactoria, cumpliendo con la fecha definida en el calendario establecido en la Guía Programación, Reprogramación y Seguimiento del POA-SPI e indicada en el oficio DPI-DPE-004-2021 del 07 de enero del 2021.

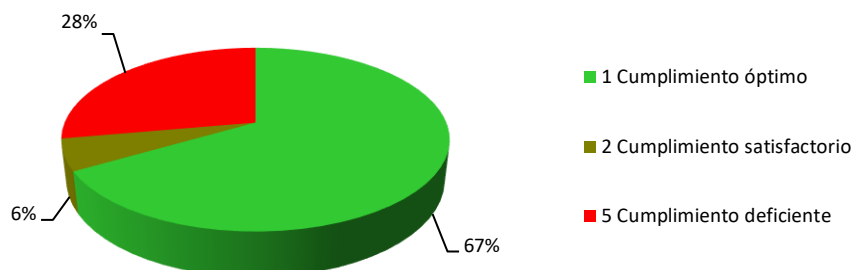
#### 3.2 Compilación de resultados

El gráfico N°1 muestra la distribución porcentual de las metas, según la clasificación correspondiente calculada para cada una de las metas programadas.



## Gráfico N° 1 Porcentaje de metas según la clasificación de avance

### Resultado Anual POA 2020



Fuente: Elaboración propia, con datos proporcionados por la instancia, 2020.

De acuerdo con el gráfico anterior del total de metas programadas, un 67% (12) se encuentra como “1 Cumplimiento óptimo”, un 6% (1) como “2 Cumplimiento satisfactorio” y un 28% (5) como “5 Cumplimiento deficiente”.

De esas metas, 7 de ellas fueron cumplidas desde el I semestre de 2020.

En las metas con avance nulo, la DCS las justificó básicamente por la situación de la pandemia en el país.

### 3.2.1 Resultados sobre la Directriz 285-MEP en materia de discapacidad.

En el área “Políticas institucionales en materia de discapacidad de acuerdo con la Directriz 285-MEP” presenta lo siguiente:

- “Evaluar el cumplimiento de la Ley 7600 de acuerdo con los lineamientos de infraestructura del MEP, en centros educativos públicos remodelados o construidos en un período no mayor a diez años, en la provincia de Limón.”.

Logro: 100%

Indicaron en el POA que “Se analizaron centros educativos de las provincias de Limón y Guanacaste. El informe final fue entregado el día 20 de noviembre-2020”.

## IV. MARCO EVALUATIVO

### 4.1 Conclusiones.

Solamente un 67% de las metas se encuentra acorde con el nivel de logro del producto y los resultados previstos; mientras que el 33% restante presenta rezagos o avances nulos.



La principal justificación que ha presentado la dirección, ha sido la emergencia nacional ocasionada por el Covid-19.

## **4.2 Recomendaciones.**

Las siguientes recomendaciones van dirigidas a la Directora de esta instancia orgánica:

- 4.2.1 Desarrollar en los próximos POAs, una cantidad de objetivos y metas más razonable; ya que consideramos que para una debida ejecución y control de los mismos, una cantidad mucho menor sería más conveniente.
- 4.2.2 Desarrollar alternativas que les permita alcanzar el 100% de las metas programadas en su POA ante la situación que se está viviendo de la emergencia nacional a causa del COVID-19, dado el interés e importancia del cumplimiento de todas las metas, pero sobre todo de las que mostraron rezagos o avance 0%, en su marco de competencia.
- 4.2.3 Duplicar esfuerzos para el cumplimiento de las metas ya que casi un 33% su programación se encuentra con rezago o avance nulo.
- 4.2.4 Desarrollar los POA de acuerdo con las metodologías que ha venido impulsando en los últimos años los entes rectores (MIDEPLAN y Ministerio de Hacienda), elaborando objetivos y metas en su POA con un enfoque de Gestión para Resultados en el Desarrollo, de tal manera que el Estado logre mejorar la prestación de los bienes y servicios y efectos en la calidad de vida de la población.

En virtud de la necesidad de no prolongar con las deficiencias mencionadas en este informe y sus potenciales repercusiones, se le insta a atender y resolver en un plazo no mayor a 3 meses (a partir de la fecha de recibo de este informe) las recomendaciones anteriores y una vez solventadas, sean comunicadas en forma documentada al Departamento de Programación y Evaluación, con el fin de tener la evidencia física correspondiente.