



Plan de Mejora Regulatoria

Año 2016

Contenido

Presentación	2
Reseña Institucional.....	2
<i>El Instituto Nacional de Aprendizaje.....</i>	<i>3</i>
<i>Misión.....</i>	<i>3</i>
<i>Visión</i>	<i>3</i>
<i>Valores Institucionales.....</i>	<i>3</i>
Mejora Regulatoria	5
<i>Objetivo general.....</i>	<i>5</i>
<i>Objetivos específicos</i>	<i>5</i>
<i>Diagnóstico realizado</i>	<i>5</i>
<i>Descripción de mejoras para el año 2016</i>	<i>6</i>
1. Inscripción de Servicios de Capacitación y Formación Profesional.....	6
2. Solicitud de Ayudas Económicas para los participantes de SCFP	9
3. Solicitud de Servicios de Certificación.....	11
Anexos.....	14
<i>Anexo 1: Información sobre el trámite de inscripción en línea a Servicios de Capacitación y Formación Profesional.</i>	<i>15</i>
<i>Anexo 2: Hoja de ruta del trámite de inscripción en línea a Servicios de Capacitación y Formación Profesional.</i>	<i>16</i>
<i>Anexo 3: Planificador del proyecto trámite de inscripción en línea a Servicios de Capacitación y Formación Profesional.</i>	<i>17</i>
<i>Anexo 4: Información sobre el trámite de ayudas económicas</i>	<i>18</i>
<i>Anexo 5: Hoja de ruta del trámite de ayudas económicas</i>	<i>19</i>
<i>Anexo 6: Planificador del proyecto trámite de ayudas económicas</i>	<i>20</i>
<i>Anexo 7: Información sobre el servicio de certificación.....</i>	<i>21</i>
<i>Anexo 8: Hoja de ruta del servicios de certificación.....</i>	<i>22</i>
<i>Anexo 9: Planificador del proyecto Actualización del Sistema de Información Gestión Rectora SINAFOR (SIGR)</i>	<i>23</i>

Presentación

En el marco de la Ley 8220 y su Reglamento el Ministerio de Economía, Industria y Comercio en coordinación con el Ministerio de Planificación han realizado esfuerzos conjuntos en aras de promover para todas las instituciones públicas la transparencia en la elaboración y aplicación de la regulación y tramitología que se genera y en la cual la ciudadanía se encuentra directamente afectado.

En concordancia con lo anterior, el Instituto Nacional de Aprendizaje se une a estos esfuerzos con el modelo de mejora regulatoria, la simplificación de trámites y procesos, con el fin de buscar la racionalización y realizar aún más esfuerzos para la mejora continua, en aras de brindar servicios de calidad a la ciudadanía, promoviendo ante todo la transparencia, eficacia y eficiencia en los requisitos y tiempos de respuesta.

Esto exigirá llevar a cabo diversas acciones que se materializan en el Plan de Mejora Regulatoria que se desarrolla en el presente documento.

Esperamos con este primer acercamiento, lograr durante el año 2016 mejoras significativas que impacten de forma positiva la percepción de la persona usuaria en cuanto a los trámites que realiza la institución y de este modo lograr un impulso aún mayor para los planes de mejora regulatoria y simplificación de trámites de los años venideros.

Reseña Institucional

El Instituto Nacional de Aprendizaje

Según lo establecido en su Ley Orgánica, el Instituto Nacional de Aprendizaje es la Institución que tiene como finalidad principal promover y desarrollar la capacitación y formación profesional de los trabajadores, en todos los sectores de la economía, para impulsar el desarrollo económico y contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo del pueblo costarricense.

Misión

“El Instituto Nacional de Aprendizaje es una institución autónoma que brinda Servicios de Capacitación y Formación Profesional a las personas mayores de 15 años y personas jurídicas, fomentando el trabajo productivo en todos los sectores de la economía, para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida y el desarrollo económico-social del país”

Visión

“Ser la institución educativa de calidad, accesible, flexible, oportuna e innovadora que contribuya al desarrollo de las personas y al progreso del país”.

Valores Institucionales

BIEN COMÚN: El bien común puede entenderse como todo aquello que beneficia a la ciudadanía.

En el INA, el bien común tiene que ver con las personas funcionarias pero debe incluir también a aquellas que acuden a nuestras aulas a recibir una capacitación de calidad que les permita involucrarse en el mundo laboral. Lo anterior, aplica también para quienes de una u otra forma se vinculan con el INA: las personas egresadas, empresarias y las organizaciones sociales. El bien común redundará en provecho de mujeres y hombres: “El bien común está siempre orientado hacia el progreso de las personas”.

El accionar del INA se promueve mediante la participación de la comunidad institucional en la definición, construcción, realización y disfrute del bien común.

Responsabilidad: La palabra responsabilidad proviene del latín “responsum”, es la habilidad que tienen las personas de responder ante determinada situación o circunstancia.

La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de las personas, que por un lado permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de los actos. Por otro lado, posibilita establecer la magnitud de dichas acciones y afrontarlas de manera integral, siempre en pro del mejoramiento humano, ciudadano y laboral.

En el INA, la responsabilidad deriva de la actitud que deben demostrar las personas funcionarias que de manera integral cumplen con sus obligaciones y que prestan atención en lo que hacen y deciden.

TOLERANCIA: Es el respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias. Puede verse como la capacidad de escuchar y aceptar a todas las demás personas, comprendiendo el valor de las distintas formas de entender la vida. El espíritu de tolerancia es el arte de ser feliz en compañía de las otras personas. Por otra parte, Tolerancia se puede formular como un "No estoy de acuerdo contigo, pero te dejo que lo hagas por respeto a las diferencias".

Así, Helen Keller decía: "El mejor alcance de la educación es la tolerancia".



Mejora Regulatoria

Objetivo general

El Plan de Mejora Regulatoria del Instituto Nacional de Aprendizaje tiene como objetivo principal promover la revisión, actualización y depuración permanente de los trámites, así como la mejora continua, favoreciendo la transparencia en toda la gestión que se realiza y en la cual la ciudadanía se encuentra directamente involucrado como receptor de los servicios.

Objetivos específicos

- ✓ Promover la transparencia en la elaboración y aplicación de las regulaciones y los procedimientos institucionales.
- ✓ Analizar y simplificar de forma anual los trámites que deben realizar la ciudadanía, a través de la coordinación con las diferentes dependencias que ofrecen servicios de forma directa a las personas usuarias.

Diagnóstico realizado

Ante la importancia de revisar y validar la información con la cual el Instituto Nacional de Aprendizaje ha venido trabajando durante los últimos años se realizó una revisión de la documentación interna y se coordinó con las diversas unidades administrativas y técnicas con el fin de efectuar la revisión de los trámites y servicios que tienen relación directa con las personas usuarias.

De esta forma, se determinó que los trámites que realiza la institución son los siguientes:

1. Inscripción al Registro de Proveedores.
2. Solicitud de Capacitación y Formación Profesional.
3. Solicitud de Inscripción a Servicios de Capacitación y Formación Profesional.
4. Solicitud de Ayudas Económicas para los participantes de cursos.
5. Solicitud de reconocimiento.
6. Solicitud de Acreditación de Cursos.

7. Solicitud del Servicio de Certificación.

Tomando en cuenta la información aportada por las diferentes unidades, se procedió a realizar el análisis de dichos trámites con el fin de conformar el Plan de Mejora Regulatoria a implementar durante el 2016, priorizando aquellos trámites más relevantes.

En entre otros aspectos se consideraron los trámites mayormente demandados a nivel institucional durante el año 2015 con corte al mes de setiembre, los que presentan mayor cantidad de reclamos y consultas ante la Contraloría de Servicios, en este mismo año, la relación directa que tienen con el Plan Nacional de Desarrollo y los planes institucionales y ante todo, la relación directa que tienen con el cumplimiento de la Misión y Visión de la Institución. Así, se determinó que los trámites en los cuales se requiere la implementación de mecanismos para ofrecer mejoras hacia la ciudadanía son los siguientes:

1. Solicitud de Inscripción a Servicios de Capacitación y Formación Profesional.
2. Solicitud del Servicio de Certificación.

A continuación se detalla el plan que será implementado durante el año 2016 para dichos trámites.

Descripción de mejoras para el año 2016

1. Inscripción de Servicios de Capacitación y Formación Profesional

Problema y beneficiarios

El Instituto Nacional de Aprendizaje cuenta con nueve Unidades Regionales y más de sesenta Centros Ejecutores a lo largo y ancho del territorio nacional, los cuales ofrecen cursos tanto a empresas como a población civil en general.

Los cursos impartidos en las empresas generalmente obedecen a solicitudes que ellas mismas realizaron; no obstante, la oferta dirigida a la población civil representa una cantidad considerable de cursos que deben ser promocionados con el fin de ofrecer a la población meta las opciones de capacitación que tiene el INA.

La mejora propuesta para el año 2015, pretendía simplificar las condiciones para que la población meta de los cursos del INA, pueda realizar la inscripción en línea a través de la página web de la Institución. No obstante, se determinó una nueva mejora relacionada con este servicio que requiere intervención inmediata de parte de la Institución, la cual implica que el INA debe garantizar el uso, almacenamiento y resguardo adecuado de la información personal que se brinda durante el proceso de Inscripción a Servicios de Capacitación y Formación Profesional.

Objetivo

Implementar un formulario en línea de consentimiento informado, que le permita a las personas usuarias del Servicio de Inscripción, consultar, actualizar, modificar o eliminar el uso que el INA puede hacer de la información personal suministrada por ellas en dicho proceso, respetando lo indicado por la Ley 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales y su Reglamento.

Descripción de la mejora

A partir del desarrollo de la plataforma electrónica en línea para realizar el proceso de Inscripción de Servicios de Capacitación y Formación Profesional, se puede desarrollar un formulario vía web, que le garantice a las personas usuarias de este servicio, el derecho a la autodeterminación informativa que exige la Ley 8968.

Esto significa que el INA debe garantizarle a las personas usuarias del Sistema de Inscripción, acceso y posibilidad de actualización, modificación o eliminación de la información personal de carácter restringida y sensible suministrada a través de este sistema.

Este acceso en línea a la información personal y al formulario del consentimiento informado, le permitirá a la Institución, cumplir con los requerimientos tecnológicos que solicita la Ley 8968 y le facilitará a las personas usuarias, administrar y autorizar los usos de los datos personales suministrados al INA.

Fundamento legal

El principal fundamento legal de este proyecto yace en la Ley Orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje Ley 6868, considerando especialmente lo indicado en el artículo 1° “...El Instituto Nacional de Aprendizaje tendrá como finalidad principal promover y desarrollar la capacitación y formación profesional de los trabajadores, en todos los sectores de la economía, para impulsar el desarrollo económico y contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo del pueblo costarricense”.

Además de la normativa interna del INA, procedimientos, instructivos y formularios que pretenden facilitar y normalizar la gestión que realizan las personas usuarias en la Institución.

En este apartado se considera también la Ley 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales y su Reglamento, ya que fundamenta lo relacionado con la mejora propuesta para el Sistema de Inscripción en Línea del 2016.

Viabilidad Técnica, Jurídica, Política y Económica

Para llevar a cabo este proyecto, se cuenta con la viabilidad técnica, jurídica, política y económica institucional. Técnica, por cuanto existe un equipo multidisciplinario con experiencia que ha desarrollado un documento exhaustivo de requerimientos para concretar el proyecto; jurídica, por el fundamento legal antes descrito y porque se pretende ejecutar un proyecto que brinde transparencia a todo el proceso de inscripción en los cursos del INA, sin que exista ninguna intervención externa ni tráfico de influencias. Política, puesto que forma parte del Plan Estratégico Institucional, a través del cual se pretende disponer de información íntegra, oportuna y confiable para la toma de decisiones en el ámbito institucional. Económica, porque se estará ejecutando con recurso humano institucional, considerando todas las erogaciones que al respecto deban realizarse.

2. Solicitud de Ayudas Económicas para los participantes de SCFP

Problema y beneficiarios

El INA al ser una institución que ofrece todos sus cursos de forma gratuita e inclusive brinda los materiales para su correcto desarrollo, además es consciente de que la realidad de muchas de las personas que logran acceder a las capacitaciones que se imparten provienen de zonas alejadas o forman parte de la población en desventaja social, brinda la posibilidad de otorgar **ayudas económicas** que permitan cubrir de forma parcial o total los gastos asociados que permitan a la persona estudiante estudiar adecuadamente. Esto implica gastos de transporte, hospedaje u otros en caso de ser requerido por la persona interesada.

En esos casos, el estudiante matriculado en un curso realiza una **solicitud de ayuda económica** para lo cual en un plazo de 10 días hábiles se realizará una entrevista por parte de la Trabajadora Social del INA con el fin de conocer su condición socioeconómica y verifica la validez de los documentos aportados y posteriormente, una vez realizados los trámites internos la persona interesada tiene que trasladarse al INA a conocer la resolución del trámite, lo cual implica que deben incurrir en gastos adicionales en transporte muchas veces de zonas alejadas y con la limitante de que no cuentan con el dinero suficiente, precisamente por su condición socioeconómica.

Objetivo

Brindar a las personas interesadas un acceso rápido, oportuno y legalmente viable de los resultados del trámite para la solicitud de ayuda económica ante el INA.

Descripción de la mejora

Actualmente, la persona solicitante de ayuda económica que haya completado un trámite de solicitud de ayuda económica ante el Instituto Nacional de Aprendizaje, tiene la opción de conocer su resultado de dos formas: La primera, por medio un padrón que se publica en las fechas establecidas por número de cédula, donde las persona participantes consultan y se enteran del monto aprobado y la vigencia del o los beneficios aprobados.

La otra forma es acudir al Servicio de Trabajo Social en las instalaciones del INA para que le brinde la información con la posibilidad de que se le aclare cualquier consulta que tenga al respecto, como es el caso de los trámites denegados.

En estudio realizado a 15.783 solicitudes de ayudas económicas correspondiente a un periodo que va de julio del 2012 a Diciembre del 2013, se tiene que el 95.7% pertenecen a hogares con una jefatura que tiene un nivel educativo que va de primaria completa a universidad completa.

Por lo anterior, se propone una mejora que consiste en automatizar la consulta del resultado del trámite para la solicitud de ayuda económica, con el fin de que la persona interesada pueda a través de la página Web del INA consultar la resolución obtenida para el trámite y además que tenga la opción de imprimirla desde su hogar, centro de trabajo, café internet o en el lugar que mejor convenga, sin necesidad de trasladarse físicamente hasta la institución, como actualmente ocurre. Con esto además de la automatización, el beneficio va orientado a una disminución de tiempo y gasto de traslado invertido por la persona usuaria.

Fundamento Legal

Todo el trámite de solicitud, otorgamiento y pago de las ayudas económicas se rigen con el Reglamento de Ayudas Económicas a Personas participantes en Servicios de Capacitación y Formación Profesional del Instituto Nacional de Aprendizaje, aprobado en su reforma y publicado en la Gaceta N° 125 del 1° de julio del 2013, además de los procedimientos e instrucciones internas generadas de este Reglamento.

Viabilidad Técnica, Jurídica, Política y Económica

Se cuenta con la viabilidad técnica, política y económica institucional para llevar a cabo dicha reforma. El aspecto técnico se ve cubierto ya que existe un equipo multidisciplinario con experiencia que ha desarrollará los requerimientos necesarios para la puesta en marcha de este proyecto; jurídica, debido a que se cuenta con el fundamento legal señalado anteriormente. Política, puesto que forma parte del Plan Estratégico Institucional y económica, porque se estará ejecutando con recurso humano institucional, considerando todas las erogaciones que al respecto deban realizarse.

3. Solicitud de Servicios de Certificación.

Problema y beneficiarios

El Instituto Nacional de Aprendizaje cuenta con un servicio de certificación dirigido a reconocer las competencias que posee una persona indistintamente de la forma en que las haya adquirido; sea que se encuentre laborando en la actividad productiva directamente o porque demande el servicio para otros propósitos. Esta responsabilidad se manifiesta en el artículo 3, inciso d de la Ley No.6868 “Ley Orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje”, el cual estipula: *“Desarrollar un sistema para certificar oficialmente el nivel de conocimientos y destrezas de los trabajadores que se sometan a las evaluaciones, en las áreas que imparta el Instituto, independientemente de la forma en que estos conocimientos y destrezas hayan sido adquiridos”.*

La Certificación lleva implícito un proceso de evaluación que la precede, constituido principalmente por el desempeño de la persona en circunstancias laborales, la cual permite verificar si cumple con las especificaciones establecidas, en caso contrario informa acerca del nivel en que se encuentra con relación a los requerimientos. En este sentido la evaluación cumple una función diagnóstica de utilidad para el participante, al informarle sobre los conocimientos, habilidades y actitudes que necesita alcanzar.

La Certificación en la actualidad es un mecanismo para enfrentar con éxito la transformación productiva y responder con calidad y pertinencia a las nuevas exigencias de calificación de la población. Por lo cual, en estos últimos años ha sido objeto de una alta demanda, sustentada en las facilidades que presta a una cantidad importante de la fuerza laboral del país. Ello en razón de que permite a la persona reconocerle oficialmente su capacidad productiva, mediante un proceso de evaluación que garantiza su desempeño efectivo, de acuerdo con los requerimientos de los sectores económicos.

Este proceso se sustenta en el Sistema de Información Gestión Rectora SINAFOR (SIGR), al cual se le han detectado deficiencias que hacen referencia a elementos que no fueron considerados durante su creación. Las mismas surgen de forma imprevisible lo que motivan la implementación de nuevos requerimientos con el fin de darle una respuesta oportuna a la población civil.

Con la mejora que se ampliará más adelante en este documento, se pretende algunas transformaciones de fondo para que el sistema sea eficiente y verás. Éstas son indispensables tanto para los usuarios del proceso interno como externo, tales como: jefes de Unidades Regionales, administradores del servicio, planificadores, docentes, funcionarios de registro, personas solicitantes del servicio y población civil en general.

Objetivo

Actualizar el Sistema Informático SIGR con el propósito de contar con una herramienta eficiente y eficaz que responda a los cambios en el proceso de trabajo y por ende mejorar la atención al cliente.

Descripción de la mejora

La mejora consiste en implementar nuevos requerimientos en el sistema SIGR con la finalidad de agilizar los trámites que conlleva el servicio de certificación para ofrecer una respuesta oportuna al usuario, tales como:

- Constancia en forma inmediata del cumplimiento de requisitos y aprobación de la prueba de certificación, esto mientras se realiza el trámite de emisión del certificado.
- Oportuna localización de los candidatos mediante la generación de reportes con las solicitudes por cantón y distrito.
- Migración de solicitudes en forma automática de códigos de pruebas inactivas a códigos activos con la finalidad de atender con prontitud las solicitudes con mayor tiempo de espera.
- Incluir en el formato de la Autorización para la emisión de certificados, la equivalencia de módulo o programa para facilitar el nivel de cualificación en los certificados.
- Generación de reportes de solicitudes que incluya el correo electrónico para una fácil localización de las personas usuarias.
- Envío electrónico de la Autorización para la emisión de los certificados a las Unidades Regionales con el fin de que sean emitidos en forma expedita.
- Creación de un nuevo estado en el SIGR para filtrar las solicitudes por docente asignado.
- Crear la asignación de docentes en forma electrónica para el servicio de certificación y cálculo de rendimiento de la persona docente en forma

individual o grupal con el objetivo de disminuir tiempos en la gestión y minimizar el consumo de papel.

En virtud de lo anterior las personas solicitantes serán atendidas con mayor prontitud y el trámite para la emisión de certificados en lo que se refiere a la Unidad de Certificación, se realizará en forma ágil y oportuna. Con respecto a las personas docentes, éstas podrán localizar con mayor rapidez a la población demandante y los centros ejecutores dispondrán de listas depuradas lo que conlleva a mejorar la satisfacción al cliente.

Fundamento legal

El principal fundamento legal de este proyecto yace en la Ley Orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje Ley 6868, considerando especialmente lo indicado en el artículo 1° “...El Instituto Nacional de Aprendizaje tendrá como finalidad principal promover y desarrollar la capacitación y formación profesional de los trabajadores, en todos los sectores de la economía, para impulsar el desarrollo económico y contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo del pueblo costarricense”.

Además de la normativa interna del INA, procedimientos, instructivos y formularios que pretenden facilitar y normalizar la gestión que realizan las personas usuarias en la Institución.

Viabilidad Técnica, Jurídica, Política y Económica

Para llevar a cabo este proyecto, se cuenta con la viabilidad técnica, jurídica, política y económica institucional. Técnica, por cuanto existe un equipo multidisciplinario con experiencia que ha desarrollado un documento exhaustivo de requerimientos para concretar el proyecto; jurídica, por el fundamento legal antes descrito y porque se pretende ejecutar un proyecto que brinde transparencia a todo el proceso de certificación, sin que exista ninguna intervención externa ni tráfico de influencias. Política, por cuanto forma parte del Plan Estratégico Institucional, a través del cual se pretende disponer de información íntegra, oportuna y confiable para la toma de decisiones en el ámbito institucional. Económica, porque se cuenta con contenido presupuestario y además estará fiscalizado por el recurso humano institucional.

Anexos

Anexo 1: Información sobre el trámite de inscripción en línea a Servicios de Capacitación y Formación Profesional.

INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE O SERVICIO	
Nombre del trámite o servicio:	Inscripción en Línea de Servicios de Capacitación y Formación Profesional en el INA
Institución:	Instituto Nacional de Aprendizaje
Dependencia:	Unidad de Servicio al Usuario
Dirección de la dependencia, sus sucursales y horarios:	La Uruca, 2,5km oeste del Hospital México, frente a Parque Diversiones. Lunes a viernes 7:00 a.m. a 3:30 p.m. (viernes hasta las 3:00 p.m.)
Licencia, autorización o permiso que se obtiene en el trámite o servicio:	Inscripción web a cursos del INA
Fundamento legal del trámite	Ley Orgánica del INA 6868.
Requisitos	Fundamento Legal
Ser mayor de 15 años	Ley Orgánica del INA 6868.
Documento de identidad al día	
Si desea revisar leyes y decretos los puede encontrar en la página de la Procuraduría General de la República http://www.pgr.go.cr/Scij/index_pgr.asp o si es alguna otra disposición o manual lo puede hacer en la página del Diario Oficial La Gaceta http://www.gaceta.go.cr	
Plazo de resolución:	Máximo dos meses si el curso tiene Proceso de Conformación de Grupos. Máximo seis meses si el curso tiene Proceso de Selección.
Vigencia:	Servicio permanente a partir de su desarrollo.
Costo del trámite o servicio:	Gratuito
Formulario(s) que se debe(n) presentar:	Se completa en línea, no debe presentarse ningún formulario adicional.
Funcionario Contacto	
Oficina o Sucursal:	Unidad de Servicio al Usuario
Nombre:	Ana Victoria Barquero Rodriguez
Email:	abarquerorodriguez@ina.ac.cr
Teléfono:	2210-6557
Fax:	2232-6838
Notas:	

Anexo 2: Hoja de ruta del trámite de inscripción en línea a Servicios de Capacitación y Formación Profesional.

HOJA DE RUTA

TRÁMITE O SERVICIO: Inscripción en Línea a Servicios de Capacitación y Formación Profesional del INA

DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA: El sistema permitirá que la persona solicitante pueda gestionar su inscripción vía web, a cualquier curso de los que ofrece el INA, desde cualquier parte del país con acceso a internet. La persona no tendrá que desplazarse hasta el INA para realizar este proceso. Entiéndase claramente, que no corresponde a una matrícula en línea.

FUENTE: Unidad de Servicio al Usuario y Equipo Interdisciplinario del Proyecto

PLAZO DE IMPLEMENTACION:

INICIO	FINAL	DURACIÓ
20/08/2013	22/07/2016	1067,0

IMPACTO:

Reducción de tiempo en la gestión de Inscripción y conformación de grupos, así como evitar filas de espera fuera de los

LIDER: Ana Victoria Barquero Rodriguez (administrativo) y Weyner Soto Rivera (técnico).

EQUIPO QUE ACOMPAÑA/PARTICIPA: Erick Rodríguez Inces, Karla Arias Goyenaga, Angélica Martínez Vega, Elenieth Alfaro Castro y Damaris Peraza Morales.

PRÓXIMOS PASOS: Finiquitar detalles de formularios institucionales para que se ajusten a lo estipulado por la Ley 8968, "Ley Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales y su Reglamento" esto implica además un formulario de Consentimiento informado para el uso de los datos personales.

REQUERIMIENTO EN RECURSOS: Se debe realizar una nueva definición de requerimientos para ajustar el Sistema ya desarrollado, a las necesidades de cumplimiento de la citada Ley.

Anexo 3: Planificador del proyecto trámite de inscripción en línea a Servicios de Capacitación y Formación Profesional.

No.	ACTIVIDAD	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	DURACIÓN	Porcentaje de
						0%
1	Definición y aprobación de requerimientos nuevos	Comité de Proyecto	04/01/2016	15/01/2016	11,0	0%
2	Implementación de requerimientos nuevos	Erick Rodríguez	18/01/2016	05/02/2016	18,0	0%
3	Pruebas	Ana V. Barquero R	08/02/2016	12/02/2016	4,0	0%
4	Puesta en Producción Plan Piloto	Ana V. Barquero R	15/02/2016	13/05/2016	88,0	0%
5	Elaboración de documentación del proyecto (guías y otros)	Ana V. Barquero R	16/05/2016	17/06/2016	32,0	0%
6	Evaluación de resultados	Ana V. Barquero R	20/06/2016	22/07/2016	32,0	0%

Anexo 4: Información sobre el trámite de ayudas económicas

INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE O SERVICIO	
Nombre del trámite o servicio:	Solicitud de ayuda económica
Institución:	Instituto Nacional de Aprendizaje
Dependencia:	Unidad de Servicio al Usuario
Dirección de la dependencia, sus sucursales y horarios:	En cada Centro de Formación de las Unidades Regionales. Con Trabajo social o Encargados de Centros de 7.30 am a 3.30 pm
Licencia, autorización o permiso que se obtiene en el trámite o servicio:	Resolución de Solicitud de Ayudas económicas
Requisitos	Fundamento Legal
1.Estar debidamente matriculado en algún Programa o curso del INA	Reglamento de Ayudas Económicas a personas participantes de servicios de capacitación del INA .2010
2. Llenar formulario de solicitud de ayuda económica.	Reglamento de Ayudas Económicas a personas participantes de servicios de capacitación del INA .2010
2.Presentar comprobantes de los ingresos económicos del hogar debidamente certificados	Reglamento de Ayudas Económicas a personas participantes de servicios de capacitación del INA .2010
3.Comprobante de discapacidad en el caso de que haya en el hogar	Reglamento de Ayudas Económicas a personas participantes de servicios de capacitación del INA .2010
4. Otros a criterio de Trabajo Social que sirvan para justificar la ayuda.	Reglamento de Ayudas Económicas a personas participantes de servicios de capacitación del INA .2010
Si desea revisar leyes y decretos los puede encontrar en la página de la Procuraduría General de la República http://www.pgr.go.cr/Scij/index_pgr.asp o si es alguna otra disposición o manual lo puede hacer en la página del Diario Oficial La Gaceta http://www.gaceta.go.cr	
Plazo de resolución:	30 días hábiles
Vigencia:	La ayuda económica se brinda durante la duración del Servicio de capacitación y formación que cursa en el INA
Costo del trámite o servicio:	Ninguno
Formulario(s) que se debe(n) presentar:	FR GR 22 " Solicitud de Ayuda Económica"
Funcionario Contacto:	Responsable de Trabajo Social por Centro de Formación, que se adjunta
Oficina o Sucursal:	Unidad de Servicio al Usuario .Sede Francisco J Orlich, La Uruca
Nombre:	Se extiende en la lista adjunta
Email:	Se extiende en la lista adjunta
Teléfono:	Fax: Se extiende en la lista adjunta de acuerdo al Centro de Formación del INA.
Notas: El plazo para brindar la resolución de la solicitud de ayuda económica inicia a partir del día hábil siguiente a la fecha en la que completó los requisitos solicitados en un plazo de 10 días y 5 días más si le faltó algún otro documento que entregar.	

Anexo 5: Hoja de ruta del trámite de ayudas económicas

HOJA DE RUTA

TRÁMITE O SERVICIO: Solicitud de Ayuda Económica

DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA: Por lo anterior, la mejora propuesta consiste en automatizar la consulta del resultado del trámite para la solicitud de ayuda económica, con el fin de que la persona interesada pueda a través de la página Web del INA, consultar la resolución obtenida para el trámite y además que tenga la opción de imprimirla desde su hogar, centro de trabajo, café internet o en el lugar que mejor convenga, sin necesidad de trasladarse físicamente hasta la Institución, como actualmente ocurre. Con esto además de la automatización, el beneficio va orientado a una disminución de tiempo y gasto de traslado invertido por la persona usuaria.

FUENTE: Unidad de Servicio al Usuario y Servicio de Trabajo Social en Unidades Regionales

PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN:

INICIO	FINAL	DURACIÓN
01/10/2014	01/12/2015	426,0

IMPACTO:

Simplificación de trámites y una población usuaria que tenga una información de fácil acceso e inmediato.

LIDER: Clara Julia Guido Chavarría

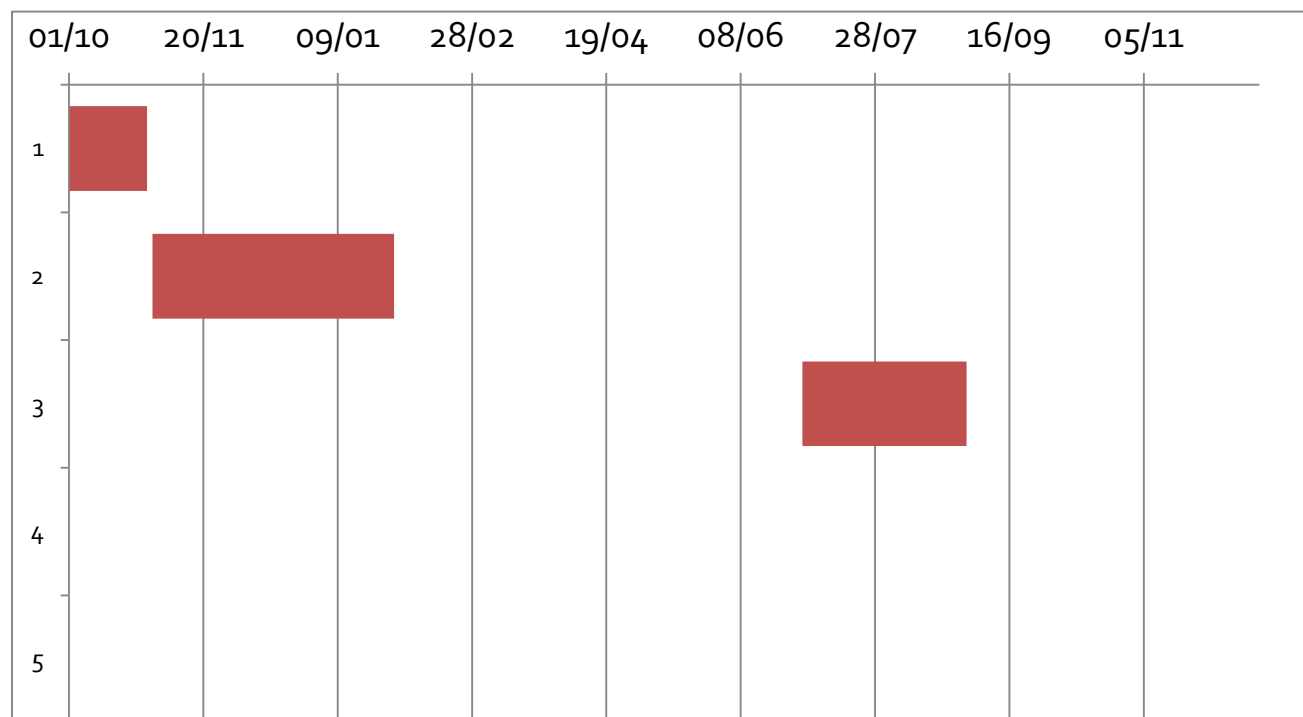
EQUIPO QUE ACOMPAÑA/PARTICIPA: **Diana Maria Badilla Mejía**, la Administración del Sistema de Ayudas Económicas y Obed Salinas Díaz, Analista de Sistemas.

PRÓXIMOS PASOS: La mejora está concluida a nivel informático, sin embargo, está pendiente que la plataforma del Proyecto de Inscripción en línea entre en producción para que la mejora esté disponible ya que depende de esta plataforma. Está pendiente la realización de las pruebas y plan piloto e implementación para el segundo semestre del 2016.

REQUERIMIENTO EN RECURSOS: Que la plataforma del proyecto de Inscripción en Línea entre en producción.

Anexo 6: Planificador del proyecto trámite de ayudas económicas

No.	ACTIVIDAD	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	DURACIÓN	Porcentaje de avance
						60%
1	Definición de requerimiento para la automatización	Clara Guido Ch.	01/10/2014	30/10/2014	29,0	100%
2	Incorporación de los requisitos para el trámite de ayudas económica en la página Web del INA	Clara Guido Ch.	01/11/2014	30/01/2015	90,0	100%
3	Desarrollo del requerimiento para la automatización de consulta para el trámite de ayudas económicas	Jose A.Castillo S.	01/07/2015	31/08/2015	61,0	100%
4	Realización de pruebas y plan piloto	Clara Guido/ Jose Castillo.	16/05/2016	05/08/2016	81,0	0%
5	Proceso de Implementacion de la mejora	Clara Guido/ Jose Castillo	08/08/2016	15/12/2016	129,0	0%



Anexo 7: Información sobre el servicio de certificación.

INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE O SERVICIO	
Nombre del trámite o servicio:	Actualización del Sistema de Información Gestión Rectora SINAFOR (SIGR)
Institución:	Instituto Nacional de Aprendizaje
Dependencia:	Unidad de Certificación.
Dirección de la dependencia, sus sucursales y horarios:	La Uruca, del Hospital México 2 km. Oeste, Frente al Parque de Diversiones. Horario: 7:00 am. a 3:30 pm. de lunes a jueves y de 07: am a 03:00 pm los viernes.
Licencia, autorización o permiso que se obtiene en el trámite o servicio:	Ley Orgánica 6868
Requisitos	Fundamento Legal
Edad mínima 15 años cumplidos.	Ley Orgánica 6868 y su Reglamento
Conocimientos y destrezas en la ocupación por certificar.	
Si desea revisar leyes y decretos los puede encontrar en la página de la Procuraduría General de la República http://www.pgr.go.cr/Scij/index_pgr.asp o si es alguna otra disposición o manual lo puede hacer en la página del Diario Oficial La Gaceta http://www.gaceta.go.cr	
Plazo de resolución:	90 días naturales
Vigencia:	Sin límite.
Costo del trámite o servicio:	Gratuita para el usuario.
Formulario(s) que se debe(n) presentar:	Datos personales para el llenado de la prematrícula.
Funcionario Contacto	
Oficina o Sucursal:	Unidad de Certificación
Nombre:	Lilliana Zamora Arias.
Email:	lzamoraarias @ina.ac.cr
Teléfono:	2210-6241
Fax:	
Notas: Este servicio se brinda a nivel nacional	

Anexo 8: Hoja de ruta del servicios de certificación.

HOJA DE RUTA

TRÁMITE O SERVICIO: Servicio de Certificación.

DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA: Implementar nuevos requerimientos del SIGR con la finalidad de agilizar los trámites de ingreso.

FUENTE: Unidad de Certificación.

PLAZO DE IMPLEMENTACION:

INICIO	FINAL	DURACIÓ
04/01/2016	16/12/2016	347,0

IMPACTO:

Respuesta Oportuna a los solicitantes del servicio.

LIDER: Lilliana Zamora Arias, representantes de: Subgerencia Administrativa, Proceso de Compras Institucionales, Unidad de Informática, SINAFOR.

EQUIPO QUE ACOMPAÑA/PARTICIPA: Funcionarios de la Unidad de Certificación y representantes de la Subgerencia Técnica.

PRÓXIMOS PASOS: 1. Definición de requerimientos 2. Aprobación del contenido presupuestario 3. Solicitud apertura de código 4. Generación de código 5. Elaboración del Cartel 6. Gestión del trámite de contratación 7. Coordinación y seguimiento de la actualización del sistema informático 8. Evaluación de resultados.

REQUERIMIENTO EN RECURSOS: Recursos económicos, se requiere contenido presupuestario para la contratación y humano para fiscalizar el proyecto.

Anexo 9: Planificador del proyecto Actualización del Sistema de Información Gestión Rectora SINAFOR (SIGR) .

No.	ACTIVIDAD	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	DURACIÓN	Porcentaje de avance
						0%
1	Definición de Requerimientos	Unidad Certificación	04/01/2016	15/01/2016	11,0	0%
2	Aprobación del Contenido Presupuestario	Subgerencias	18/01/2016	22/01/2016	4,0	0%
3	Solicitud Apertura de Código	SINAFOR	25/01/2016	29/01/2016	4,0	0%
4	Generación de Código	GTIC	01/02/2016	12/02/2016	11,0	0%
5	Elaboración del Cartel	G. Normalización	15/02/2016	18/03/2016	32,0	0%
6	Gestión trámite de contratación	G. Normalización	21/03/2016	17/06/2016	88,0	0%
7	Coord. /Seguimiento de la Actualización SIGR	SINAFOR-GTIC	20/06/2016	30/11/2016	163,0	0%
8	Evaluación de resultados	SINAFOR-GTIC	01/12/2016	16/12/2016	15,0	0%