


Informe de fin de gestión

Se elabora el presente Informe de Fin de Gestión, de conformidad con la normativa interna vigente en el Instituto Nacional de Aprendizaje, las Directrices N° D-1-2005-CO-DFOE emitidas por la Contraloría General de la República aplicables a la Institución y la Ley N° 8292 "Ley General de Control Interno".

Datos generales:

Dirigido a: Ana Gabriela González Solís	
Copia a (Unidad de Recursos Humanos):	
Fecha del Informe: 14 de agosto de 2015	
Nombre de la Persona Funcionaria: Armando Núñez Chavarría	
Nombre del Puesto: Encargado de Servicio al Usuario	
Unidad Ejecutora: Unidad Regional de Heredia	
Período de Gestión: 05-01-2015 al 15-08-2015	
Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos	
Recibido por: <u>Katherine</u>	Firma <u>Katherine</u>
Fecha: <u>14-08-2015</u>	Sello 

1. **Presentación:** en este apartado se incluye un resumen ejecutivo del contenido del informe.

De conformidad con las leyes vigentes y normativa que se aplican en el aspecto particular y específico; Directrices No.D-1-2005, CO-DFOE, emitida por la CGR y la ley No.8292, "Ley General de Control Interno", según lo dispuesto en el Inciso E del artículo 12, hago presentación formal y oficial del Informe de Fin de Gestión, durante el período comprendido entre el 05 de enero de 2015 y el 15 de agosto de 2015, como Encargado del Proceso de Servicio al Usuario en la Unidad Regional de Heredia.

En dicho cargo, corresponde la atención de los cantones de Heredia, Santa Bárbara, Barva, San Rafael, San Isidro, Belén, Flores, San Pablo y Santo Domingo, todos de la Provincia de Heredia.

Como parte de las funciones, corresponde la coordinación de la ejecución de acciones móviles, la atención de las aulas ubicadas en locales alquilados en San Rafael y La Aurora, así como aulas

prestadas en San Pablo, Santo Domingo y Belén, así como otras acciones móviles tanto en comunidades como empresas.

Corresponde también la coordinación con los equipos de Bienestar Estudiantil, específicamente las áreas de Orientación, Trabajo Social y Psicología.

2. **Resultados de la Gestión:** Indicar la labor realizada durante el periodo de su gestión en el área donde estuvo nombrado.

El proceso de Servicio al Usuario pertenece según organigrama institucional a la Unidad Regional de Heredia

Las funciones según el Manual Organizacional son las siguientes:

Ejecutar, el plan de acciones formativas a cargo, para generar técnicos especializados, técnicos, en diversas áreas de del ámbito económico del país.

Servicios de certificación, asistencias técnicas u otro de servicios de capacitación y formación profesional.

Seguimiento y control permanente a las actividades de capacitación que se desarrollan en la unidad regional.

Servicio de bienestar estudiantil a nivel de la unidad regional así como presidir los respectivos comités de orden institucional.

Atención de diversos programas institucionales y gubernamentales, por medio de investigación de mercados y las áreas de orientación y trabajo social.

Proyectos sociales en los que la institución tiene participación de diversa índole aportando las herramientas de apoyo logístico, metodológico entre otros para su eficiente desarrollo.

Actividades a nivel regional tendiente a crear oportunidades de inserción en el mercado laboral para la población estudiantil.

Tramite de registro.

Alimenta base de datos de intermediación de empleo.

Solicitud de contratación de servicios de capacitación y formación profesional.

Estudios técnicos de recomendación para la adjudicación de la contratación de servicios de capacitación y formación profesional.

Evaluación de los servicios de capacitación y formación profesional.

Informe de verificación de condiciones de equipo e infraestructura para la contratación de servicios.

Según el Sistema de Gestión de la Calidad, es responsable del cumplimiento del Procedimiento P GR01 “Administración y Ejecución de los SCFP y sus instrucciones.

I GR 02, “Elaborar la PRSCFP, POA, Presupuesto y PASER de acciones móviles que se desarrollan en la Unidad Regional.

I GR 03 “Promoción de los SCFP”

I GR 04 “Selección de Personas Candidatas y conformación de grupos de la población meta de los SCFP.

I GR 05, Ejecución de los SCFP

I GR 06 Bienestar Estudiantil

I GR 07 Registro y Certificación de personas participantes en los SCFP

I GR 08 Evaluación Administrativa de los SCFP

I GR 09 Atención de Problemas en la Administración y Ejecución de SCFP

I GR 10 Apoyo Educativo para personas con necesidades educativas especiales en Formación Profesional.

Además de trámites administrativos varios necesarios para el desarrollo de los SCFP, tales como Pólizas de Riesgos a estudiantes, Viáticos a personal docente, aprobación de vehículos, vacaciones, permisos y otros.

3. **Cambios en el entorno:** Indicar los cambios presentados durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

No se anotan cambios en el ordenamiento jurídico que hayan afectado la gestión en este período, a pesar de existir proyectos de ley, los mismos aún no han sido aprobados.

4. **Control Interno:** Estado de la auto evaluación del sistema de control interno institucional o de la Unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

De conformidad con la Ley de Control Interno, se participa activamente en el ejercicio de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, así como el uso de la metodología para la valoración de Riesgos. Se da seguimiento a las medidas preventivas y correctivas.

5. **Acciones emprendidas:** Para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la Unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Según el cronograma para cumplir las acciones para mitigar el Riesgo y cumplir con las medidas de control interno se ha cumplido en tiempo y forma, tal como se evidencia en el SICOI.

6. **Logros alcanzados:** Principales logros durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la Unidad, según corresponda.

Entre los principales logros alcanzados se encuentran:

Cumplir con la ejecución de los servicios planificados en PASER 2015.

Elaboración de un estudio de puestos de trabajo en el mercado laboral basado en las principales bolsas de empleo para la Provincia de Heredia.

Elaboración de campaña de valores a través de video multimedia.

Creación de estrategias para el abordaje del clima laboral, aplicación de metodologías y técnicas tendientes a un trato de respeto, comunicación horizontal, empoderamiento del personal.

Participación activa en la elaboración del POIA y Presupuesto de la Regional para que se entregara en tiempo y forma.

Creación y optimización de herramientas para la formulación, de tal modo que se estime el costo por indicador, la asignación de metas presupuestarias y se realice una distribución equitativa entre los diferentes centros de costo, basados en la capacidad instalada y las posibilidades de crecimiento.

Propuesta de un modelo de atención de las poblaciones, basado en la segmentación de las poblaciones y el redireccionamiento de la oferta de SCFP.

7. **Proyectos relevantes:** Estado actual de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la Unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.

El Proceso de Servicio al Usuario participa activamente de los Proyectos institucionales principalmente como ejecutor, entre ellos se enumeran, los diferentes programas gubernamentales como “Puente al Desarrollo”, el cual mediante la coordinación directa con la Asesoría de Desarrollo Social y la designación de un enlace, permite atender la población referida por el IMAS, una vez que ésta ha sido abordada por un funcionario IMAS, que aplica un estudio socioeconómico.

En el caso del programa “Empléate”, se ha trabajado en un relanzamiento que permita ser más eficaz la inserción laboral, esto mediante la identificación de las carreras técnicas más demandadas, tomando en cuenta los perfiles de la población joven y haciendo un recuento de los puestos de trabajo disponibles en el mercado.

Como principal Proyecto impulsado por la Presidencia, tenemos el “INA Virtual”, el cual ha sido apoyado en esta Regional mediante el incremento en la programación de SCFP bajo esta modalidad, asimismo, el inicio del Plan Piloto para la enseñanza del inglés virtual y bimodal.

Participación activa en la Comisión de Revisión de la Estructura Organizacional, mediante la elaboración y aplicación de las herramientas Test de Cameron para determinar el tipo de Cultura Organizacional, así como la Herramienta de Análisis de Brechas para determinar la posición de la Institución respecto a los objetivos estratégicos.

No se pueden considerar proyectos terminados, ya que los mismos están en ejecución.

8. **Administración de recursos financieros:** Asignados durante su gestión a la institución o a la Unidad, según corresponda.

El establecimiento de mecanismos de control presupuestario diario, es fundamental para la toma de decisiones sobre compras, modificaciones y el direccionamiento de los recursos para el cumplimiento de los objetivos y metas planificados.

Al no haber finalizado el período presupuestario, no se tiene el dato final de ejecución, no obstante al corte de julio, se tiene un comportamiento normal de las diferentes sub-partidas que son resorte de este Proceso.

9. **Sugerencias:** Para la buena marcha de la institución o de la Unidad, según corresponda, si la persona funcionaria que rinde el informe lo estima necesario.

De conformidad con lo visto en este proceso, se deriva la necesidad de subdividir la ejecución de Bienestar Estudiantil, ya que, las dos actividades generan gran cantidad de trabajo para el Encargado de Servicio al Usuario, esto debe resultar del análisis organizacional bajo un proceso de revisión de la estructura y cargas de trabajo.

10. **Observaciones:** Sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.

La Institución enfrenta en la actualidad y a lo largo de los últimos años una pérdida de credibilidad en su gestión, producto del desvío que ocasionan diversas leyes y actores que desde fuera tratan de promover un cambio, no obstante, esto también tiene su asidero en la zona de confort en la que los funcionarios han querido mantenerse, haciendo caso omiso a la necesidad de transformación y evolución que requiere el INA de cara a los tiempos actuales. Considero

que la Institución debe pensar ya en el relevo generacional, sobre el cual existe un abismo entre las generaciones salientes y las entrantes, la promoción de nuevos estilos de liderazgo, que sean más efectivos, las habilidades blandas, el trabajo en equipo, la toma de decisiones, asumir retos, la innovación y otras.

11. **Disposiciones de la Contraloría General de la República:** Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la CGR.

Este proceso no ha recibido disposiciones por parte de la CGR.


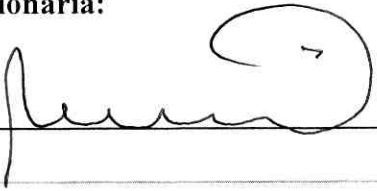
12. **Órganos de Control Externo:** Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.

Únicamente, se llevó a cabo la Auditoría Externa de Calidad, para la cual no existieron “no conformidades” para este Proceso.

13. **Auditoría Interna:** Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

En el período de gestión no se realizó ninguna Auditoría Interna.

La persona funcionaria saliente da fe de que lo expuesto en el presente informe de fin de gestión corresponde a la realidad de los hechos y es consciente de que la responsabilidad administrativa de las personas funcionarias del Instituto Nacional de Aprendizaje, INA prescribirá según se indica en el artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República N° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Nombre y Firma de la persona funcionaria:	
<u>Armando Núñez Chavarría</u>	
Número de identificación: <u>4-0154-0207</u>	SERVICIO AL USUARIO UNIDAD REGIONAL HEREDIA
cc: Unidad de Recursos Humanos ¹	
Sucesor	

¹ El Informe final de gestión se envía en formato físico y digital.