



SN-URH-PDRH-121-2015.

**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:**

<b>Dirigido a:</b> Gabriela Gonzalez Solis
<b>Copia a (Unidad de Recursos Humanos):</b>
<b>Fecha del Informe:</b> 26 de enero de 2015
<b>Nombre de la Persona Funcionaria:</b> Ana Victoria Barquero Rodriguez
<b>Nombre del Puesto:</b> Encargada Proceso de Servicio al Usuario
<b>Unidad Ejecutora:</b> Unidad Regional de Heredia
<b>Período de Gestión:</b> Febrero de 2010 a enero de 2015
<b>Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos</b>
<b>Recibido por:</b> Luz Elena Arenas Holguin <b>Firma</b> 
<b>Fecha:</b> 27/01/2015. <b>Sello</b> 

**1-Presentación: En el siguiente espacio realice un resumen ejecutivo sobre el contenido del informe.**

De acuerdo a lo establecido en las normativas y leyes vigentes; se exponen los principales resultados de mi gestión como Encargada del Proceso Servicio al Usuario de la Unidad Regional de Heredia, cargo que desempeñe en el periodo de febrero 2010 a enero 2015

El presente informe contiene información relevante acerca de la labor sustantiva del Proceso dentro del accionar de la Unidad Regional, además algunos aspectos en ejecución los cuales deben ser atendidos por la persona que continúe en el puesto.

**2-Refiérase a la labor sustantiva de la institución o unidad ejecutora a su cargo según corresponda.**

De acuerdo a lo establecido en el modelo del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional al Proceso Servicio al Usuario le corresponde el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento P GR01 Administración y Ejecución de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional y las Instrucciones:

I GR 02, Elaborar la PRSCFP, POA, Presupuesto y PASER de Acciones Móviles que se desarrollan en la Unidad Regional de Heredia.

- I GR 03 Promoción de los SCFP
- I GR04 Selección de Personas Candidatas y Conformación de los Grupos de la población meta de los SCFP
- I GR05 Ejecución de los SCFP
- I GR06 Bienestar Estudiantil
- I GR07 Registro y Certificación de personas participantes en los SCFP
- I GR08 Evaluación Administrativa de los SCFP
- I GR09 Atención de Problemas en la Administración y Ejecución de SCFP
- I GR 10 Apoyo Educativo para personas con necesidades educativas especiales en Formación Profesional.

El apoyo que se brinda por parte del servicio de Bienestar Estudiantil, el cual comprende Orientación, Trabajo Social, Intermediación de Empleo, Psicología y Registro abarca además de las Acciones Móviles, los tres Centros Ejecutores de la Unidad Regional a saber: Centro de Formación Profesional de Heredia, Centro de Formación Plurisectorial de Heredia y Centro Nacional Especializado en Electrónica.

El ámbito de acción de las Acciones Móviles administradas por el Proceso de Servicio al Usuario de la Unidad Regional de Heredia abarca toda la provincia, con excepción del cantón de Sarapiquí. Los cantones que se atienden son: Heredia, Barva, San Joaquín, Belén, San Pablo, Santo Domingo, San Rafael, San Isidro, San así como sus respectivos distritos.

Se da atención a una gran cantidad de usuarios internos y externos, lo cual amerita que se deban llevar a cabo una serie de trámites administrativos en los cuales se utilizan las Instrucciones emitidas por la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo.

Se cuenta con el siguiente personal:

8 Administradores de Servicios.

5 Orientadoras

4 Trabajadoras Sociales

1 Psicóloga

2 funcionarios en Registro

2 Asistentes Administrativas

1 Recepcionista

29 Docentes

1 Administrador de Aula Virtual

Intermediación de Empleo (el funcionario que lo atendía fue trasladado a partir de enero)

**3-Indique los cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad ejecutora a su cargo.**

Al ponerse en vigencia el Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad Institucional, y darse la normalización por medio de Procedimientos, Instrucciones y Formularios, para todos los procesos institucionales, es responsabilidad del Proceso de Servicio al Usuario, como Proceso exclusivo en la ejecución y seguimiento de los servicios de capacitación a nivel regional participar activamente en su cumplimiento.

La Institución se encuentra inmersa dentro del ordenamiento jurídico, tanto a nivel administrativo como técnico y este ha ido teniendo algunos cambios, en los cuales el Proceso se ha visto inmerso y debe de cumplir activamente, algunos de ellos son:

- Reglamento de Ayudas Económicas a Personas Participantes en SCFP
- Reglamento de Bienes e Inventarios
- Reglamento de Apoyo Educativo
- Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes en la Formación Profesional
- Reglamento de Participantes en SCFP
- Reglamento a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública
- Reglamento Para Prevenir, Investigar y Sancionar el Hostigamiento Sexual en el Instituto Nacional De Aprendizaje
- Reglamento de Fondos Rotativos de Trabajo
- Reglamento de Caja Chica
- Reglamento de Caucciones
- Reglamento de Contratación de SCFP
- Reglamento de Usos Informáticos
- Ley Orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje
- Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
- Ley de contratación administrativa
- Ley general de control interno
- Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos
- Ley 7600 Igualdad de Oportunidades para Personas Discapacitadas en Costa Rica.
- Ley de Arrendamientos Urbanos y Suburbanos.
- Lineamientos para el uso del correo estudiantil a través del servicio básico de Live@Edu proporcionado por Microsoft
- Lineamientos para el uso de cuentas Facebook para el Instituto Nacional de Aprendizaje.
- Plan Nacional de Desarrollo.

**4-Refiérase al estado de la autoevaluación del sistema de control interno de la Institución o de la unidad ejecutora a su cargo al inicio y al final de su gestión.**

Desde que se dio la implementación de la Ley de Control Interno, el Proceso de Servicio al Usuario a dado todo el apoyo a la Unidad Regional de Heredia, en todo el proceso de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, lo establecido institucionalmente para la valoración de riesgos y el seguimiento y el cumplimiento que debe de dársele a las medidas correctivas que se generen.

**5-Indique las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Institución o de la unidad ejecutora a su cargo, al menos durante el último año, o por el periodo de su gestión, en caso de que este sea menor a un año.**

Con el fin de participar activamente y dar cumplimiento a todo el proceso de Control Interno a nivel regional, se han realizado y participado en actividades como las siguientes:

- Participación activa en la conformación de la Comisión Regional.
- Participación en las reuniones convocadas por la Jefatura relacionadas con el tema de control interno.
- Seguimiento al cumplimiento del plan de acciones, en las cuales el Proceso es responsable.
- Participación activa en todo el proceso de la auto-evaluación a nivel regional.
- Capacitación en la cual se ha incluido a los funcionarios del Proceso.

- Divulgación ante el personal del Proceso sobre los resultados obtenidos en las diferentes actividades de Control Interno que se realizan en la Unidad Regional.
- Atención y cumplimiento de las recomendaciones emitidas en los informes de la Auditoría Interna.
- Atención y cumplimiento de las recomendaciones emitidas en los informes de la Auditoría de Calidad (Interna y Externa).

**6- Refiérase a los principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad ejecutora a su cargo.**

- 1- Elaboración del PASER anual del Proceso tomando como insumo las necesidades de capacitación planteadas por los clientes externos.
- 2- Elaboración del Presupuesto Anual tomando como base un borrador de proyección de servicios de capacitación, capacidad instalada y contratos de servicios que se encuentran en ejecución.
- 3- Elaboración de POIA regional en el cual se da una vinculación entre las metas, indicadores y presupuesto.
- 4- Cumplimiento de las metas e indicadores propuestos en el POIA regional.
- 5- Consolidación del Equipo de Bienestar Estudiantil al incorporarse la figura de una Psicóloga y una persona responsable a tiempo completo en el área de Intermediación de Empleo.
- 6- Participación en las Redes de Explotación Sexual Comercial establecidas en cada Cantón por parte de Orientadoras y Trabajadoras Sociales así como participación en la Red Local de Atención a Violencia Intrafamiliar.
- 7- Se trató de dar una atención más expedita a las diferentes zonas francas que se ubican en la provincia, sobre todo con las solicitudes de servicios en el idioma inglés, sin embargo no fue posible concretar la ejecución de un programa completo.
- 8- Se logró el cambio total de los tres laboratorios de informática, dos en el INA de San Rafael y uno en el INA de la Aurora.
- 9- Se realizó cambio en todas las computadoras para el área administrativa, así como impresoras y fotocopiadoras.
- 10- En los tres últimos años se ha cumplido con las metas propuestas en el POIA regional.
- 11- Con el trabajo del equipo de Bienestar Estudiantil, se ha logrado para el año 2014 disminuir a un 8.4% el porcentaje de deserción para la Unidad Regional.
- 12- En coordinación con el Staff de Planificación Regional se ha dado atención a las diferentes solicitudes de capacitación que se han presentado a nivel regional.

**7- Indique el estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad ejecutora a su cargo, existentes al inicio de su gestión y de los que deja pendientes de concluir.**

**Al inicio de mi gestión:**

Para el año 2010 ya se encontraba elaborado el POIA y PASER. De acuerdo a lo planteado en los mismos, se iniciaba con una atención más directa a las PYMES, así mismo a los diversos sectores que se encuentran ubicados en la provincia: agropecuario, industrial, servicios, salud, empresarial, personas en desventaja social, riesgo social o vulnerabilidad y otros.



### **Pendiente de concluir:**

- 1- La ejecución de servicios de capacitación y formación profesional programados en el Centro Ejecutor 2901, Proceso de Servicio al Usuario, para el año 2015.
- 2- Aprobación de los compromisos de resultados para el año 2015 del personal docente y administrativo.
- 3- Evaluación del Desempeño del personal docente y administrativo correspondiente al año 2014.
- 4- Conformación de los Comités de: Disciplina, Apoyo Educativo, Evaluación y el CRAE.
- 5- Seguimiento y supervisión de los contratos de Seguridad-vigilancia y limpieza en las instalaciones del INA en San Rafael de Heredia.
- 6- Seguimiento y supervisión de los contratos de alquiler en las instalaciones del INA en San Rafael de Heredia y en la Aurora.
- 7- Seguimiento y supervisión del contrato de reproducción de material didáctico
- 8- Seguimiento y supervisión del contrato de mantenimiento de fotocopiadoras
- 9- Seguimiento y supervisión del contrato de retroproyectors.
- 10- Elaboración de los Compromisos Directos para los contratos antes mencionados.
- 11- Elaboración por parte de cada uno de los Centros Ejecutores de la proyección anual de ayudas económicas, así como la definición a las Trabajadoras Sociales de los porcentajes a utilizar, de acuerdo a las metas establecidas.
- 12- Continuar entregando los certificados justo a tiempo, esta actividad debe darse en total coordinación entre la persona Administradora de Servicios de Capacitación, la persona docente y la Oficina de Registro, con la debida supervisión de la persona Encargada de Centro Ejecutor.
- 13- Realización de reuniones programadas en los Comités de Apoyo Educativo, Comité de Evaluación y de Disciplina de acuerdo al cronograma enviado a la Gestión Regional.
- 14- La coordinación para la atención de los estudiantes migrantes menores de edad de acuerdo a las directrices establecidas.

### **8- Refiérase a la administración de los recursos financieros asignados a la institución o a la unidad ejecutora a su cargo durante su gestión.**

Al no ser un centro costo independiente, el Proceso de Servicio al Usuario no cuenta con un presupuesto propio, se utiliza el que tiene asignado la Unidad Coordinadora de la Regional, por lo que el uso del mismo debe ser supervisado y aprobado por la Jefatura Regional.

Dichos recursos financieros han sido utilizados de forma legal, transparente y bajo el máximo aprovechamiento de acuerdo a las necesidades que se vayan teniendo.

Le corresponde a Servicio al Usuario utilizar principalmente las partidas de viáticos, transporte, compra de materiales (perecederos y los del Plan de Aprovisionamiento) y ayudas económicas, todas ellas para uso exclusivo de los servicios de capacitación que se imparten en la modalidad de Acciones Móviles.

### **9- Si lo estima necesario, brinde algunas sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad ejecutora a su cargo.**

El equipo de funcionarios del proceso se encuentra altamente comprometido con el trabajo es responsable, honesto y dispuesto a cumplir con su labor, lo que ha permitido el cumplimiento de las metas establecidas.

**10- Si lo considera necesario, emita algunas observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a su criterio, la Institución o la unidad ejecutora enfrenta o debería aprovechar.**

Es importante que se realice una revisión y ajuste de la normativa y estructura vigente, que permita realizar con más agilidad la labor sustantiva del INA.

Se debe de responder más efectivamente a la demanda de los diversos sectores ajustando la programación de los servicios a sus necesidades.

**11- Refiérase al estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.**

Durante el periodo de gestión no hubo disposiciones giradas al Proceso de Servicio al Usuario por parte de la Contraloría General de la República.


**12- Refiérase al estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo.**

Durante el periodo de gestión no hubo disposiciones giradas al Proceso de Servicio al Usuario por parte de ningún otro ente externo.

**13- Refiérase al estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.**

Todas las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna fueron debidamente atendidas y cumplidas.

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.

<b>Nombre y Firma de la persona funcionaria:</b> 
<b>Número de identificación:</b> <u>1648088</u>
cc: Unidad de Recursos Humanos <sup>1</sup>
Sucesor

<sup>1</sup> El Informe final de gestión se envía en formato físico y digital.