

**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> Ing. Omar Wright Grant
<b>Copia a (Unidad de Recursos Humanos):</b>
<b>Fecha del Informe:</b> 02 marzo 2015
<b>Nombre de la Persona Funcionaria:</b> Elizabeth Loaiza Alvarado
<b>Nombre del Puesto:</b> Encargada Proceso Servicio al Usuario
<b>Unidad Ejecutora:</b> Región Huetar Caribe
<b>Período de Gestión:</b> 30 marzo 2012-02 marzo 2015
<b>Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos</b>
<b>Recibido por:</b> <u>Katherine Carranza</u> Firma <u>Katherine</u>
<b>Fecha:</b> <u>10-03-2015</u> Sello



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

En cumplimiento con las leyes vigentes y normativa que rige la materia en el aspecto particular y específico; Directrices N°D-1-2005, CO-DFOE, emitida por la CGR y la ley N° 8292 2 "Ley General de Control Interno", según lo dispuesto en el Inciso E del artículo 12, presento formal y oficialmente el Informe de Fin de Gestión, con los resultados de mayor interés institucional y relevancia regional, durante el periodo comprendido marzo 2012 a marzo 2015, tiempo que desempeñe el cargo de encargada del Proceso Servicio al de la Unidad Regional Huetar Caribe.

A esta Unidad Regional, proceso servicio al usuario, le corresponde atender la provincia de Limón, específicamente los cantones: Matina, Siquirres y Pococi. Cargo que desempeñe en el periodo de 2012-2015.

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

El Proceso Servicio al Usuario es una instancia que depende orgánicamente de la Unidad Regional, específicamente en este caso de la Unidad Región Huetar Caribe.

En el modelo del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional el Proceso Servicio al Usuario se encarga del cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento P GR01 Administración y Ejecución de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional y las Instrucciones:

Promover el desarrollo de los SCFP de la Unidad Regional acciones móviles de manera eficiente, conforme los ámbitos de acción definidos a la Unidad Regional.

Atender las necesidades productos de los procesos de detección de necesidades de capacitación y formación.

Dirigir, controlar y supervisar la ejecución presupuestaria así como la ejecución de los servicios de capacitación y formación profesional acciones móviles de la Unidad Regional de acuerdo con las necesidades regionales detectadas.

Abogar por una eficiente atención de la relación con los sectores empresariales, gubernamentales y organizaciones comunales de la región que comprenden los cantones de Matina, Siquirres y Pococí, para que el instituto forme parte del desarrollo regional.

Organizar y evaluar las áreas de servicio al cliente interno y externo en el Proceso Servicio al Usuario de la Unidad Regional así como proceso administrativo y docente.

Divulgar, dirigir y evaluar la eficiente gestión de Control Interno del proceso servicio al usuario de la Unidad Regional.

Brindar seguimiento al plan de medidas producto de la autoevaluación de Control Interno en lo que respecta a las actividades del Proceso Servicio al Usuario.

Promover el trabajo del Proceso de Servicio al Usuario de la Unidad Regional bajo el Sistema de Gestión de Calidad Institucional.

Supervisar, brindar seguimiento y evaluar al personal a cargo.

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

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 del servicio de Registro y Bienestar Estudiantil abarca además de las Acciones Móviles, los cuatro Centros Ejecutores de la Unidad Regional a saber: Centro Regional Polivalente de Limón, Centro Regional Polivalente de Guácimo, Centro de Formación Profesional de Limón y Centro de Formación Profesional de Talamanca.

El ámbito de acción de las Acciones móviles Administradas por el Proceso de Servicio al Usuario de la Unidad Regional Huetar Caribe abarca la provincia de Limón en los cantones de Pococí, Siquirres y Matina así como sus respectivos distritos.

Atiende usuarios internos y externos, lo cual genera trámites administrativos incluidos en las Instrucciones de la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo

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.

La gestión administrativa de la Institución está enmarcada en el ordenamiento jurídico, el cual ha sufrido algunas modificaciones, en el accionar del Proceso se cumple con lo establecido entre otros en las siguientes Leyes y Reglamentos.

- Ley de contratación administrativa
- Ley general de control interno
- Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos
- Ley orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje
- Ley de la administración financiera de la república y presupuestos públicos
- Ley 7600 Igualdad de Oportunidades para Personas Discapacitadas en Costa Rica.
- Reglamento a la Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la Función Pública
- 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
- 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 ayudas económicas a personas participantes en SCFP
- Reglamento de bienes e inventarios
- Reglamento de apoyo educativo
- Reglamento de contratación de SCFP
- Reglamento de Evaluación de los aprendizajes en la formación profesional
- Reglamento de participantes en SCFP
- La participación de las Redes de Explotación Sexual Comercial
- establecidas en cada cantón, por parte de orientación y trabajo social.
- Participación en la Red Local de Atención a la Violencia Intrafamiliar.
- Durante el 2011, se trabajó como plan piloto, la propuesta “ Proyecto

- prevención de la Violencia Intrafamiliar” planteada por la Asesoría de
- Género, con la participación de Bienestar Estudiantil en los diferentes
- centros de formación de esta Unidad Regional.
- Por limitaciones en el recurso humano en módulos del Programa Guía de
- Turismo, no se había logrado en años anteriores la atención de la
- necesidad en este sector en la Barras de Tortuguero y de Colorado.
- Producto de lo anterior se coordinó con la Unidad de Centros
- Colaboradores, la EART, PROMES y el ICT y se logró atender a 90 guías
- de turismo.
- Se consolidó con el equipo y recurso humano necesario la Oficina de
- Registro. A partir del 2009, se contó con 4 funcionarios que con
- compromiso cumplen con el procesamiento, liquidación y entrega de
- certificados en forma oportuna.
- En coordinación con ICT, se desarrollan SCFP en el área de informática
- con la instalación de un laboratorio en Guápiles, propiedad del ICT.
- Atención al Programa Pococí Territorio de Paz, el cual establece como
- compromiso institucional coadyuvar en la creación y puesta en marcha de
- la oferta formativa y técnica que genere oportunidades de ingreso e
- inclusión social a jóvenes que se ubican en comunidades con indicadores
- altos de desventaja social en el cantón de Pococí. Mediante este programa
- se han impartido programas de formación y capacitación, así como
- sesiones de información y orientación vocacional en las comunidades
- como prioritarias y definidas como “Comunidad de Territorio Seguro”
- Asimismo anualmente durante 4 años consecutivos se han realizado las
- sesiones de gala de “Rendición de Cuentas” presidida por la
- Municipalidad de Guápiles y con una amplia participación de
- instituciones públicas y empresa privada.

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.

A partir del establecimiento de la Ley de Control Interno se da apoyo a la Unidad Regional Huetar Caribe, en el ejercicio de Autoevaluación del Sistema de Control Interno y en el uso de la metodología institucional para valoración de riesgos así como el seguimiento a las medidas 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.

En materia del cumplimiento de control interno se ha participado en las actividades emprendidas por parte de la Unidad Regional tales como:

- Capacitación en la cual se ha incluido a los funcionarios del Proceso.
- Participación activa en reuniones relacionadas con el tema de control interno.
- Atención a las recomendaciones emitidas en los informes de Auditoría
- Participar en la conformación de la Comisión Regional.
- Seguimiento al cumplimiento del plan de acciones.
- Aplicación de la auto-evaluación
- Implementación de controles tales como: Evaluación de los planes de medidas para mejorar el cumplimiento de la ley.

- Realizar el control de verificación de entrega de certificados al finalizar los SCFP, a fin de cumplir con la satisfacción al cliente.
6. **Logros alcanzados:** Principales logros durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la Unidad, según corresponda.

En los tres últimos años se ha cumplido con las metas propuestas en el POIA regional. Con el equipo de Bienestar Estudiantil, se ha logrado disminuir a un 3% el porcentaje de deserción para la Unidad Regional, siendo esta la Unidad con menor porcentaje de deserción a nivel institucional.

La 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.

Se ha continuado con el Plan Piloto "Proyecto prevención de la Violencia Intra Familiar" planteada por la actual Asesoría de Género, con la participación del equipo de Bienestar Estudiantil en los Centros de Formación Taller Público de Limón, Regional Polivalente de Limón, Centro Regional Polivalente de Guácimo, Centro Formación de Talamanca y acciones móviles (Cariari)

Al inicio de la gestión se contaba se cuenta con un equipo de trabajo formado por cuatro personas tres asistentes administrativas y un profesional de apoyo que coordina la función de la Oficina, este equipo demostró compromiso y responsabilidad con el afán de cumplir con el procesamiento, liquidación y entrega de los certificados en forma oportuna. En la actualidad se cuenta con una funcionaria a tiempo completo y otra funcionaria que trabaja medio tiempo con las funciones de Registro y el otro medio tiempo con funciones asignadas por la jefatura Regional, lo cual genera incumplimiento en fechas de liquidación y emisión de certificados.

Se desarrollan servicios de capacitación y formación en el área de informática, mediante la modalidad de Acciones Móviles con la instalación de un laboratorio móvil en el local alquilado en Cariari contrato con la empresa FyH.

Atención al Programa Pococi Territorio de Paz, el cual establece como compromiso institucional Coadyuvar en la creación y puesta en marcha de oferta formativa técnica que genere oportunidades de ingreso e inclusión social principalmente a jóvenes que se ubican en comunidades con indicadores altos de desventaja social. Con este Programa se han impartido Programas de formación y capacitación en los distritos del Cantón de Pococi así como sesiones de información y orientación vocacional en las comunidades determinadas como prioritarias en el marco del Proyecto.

En coordinación con la Oficina de Planificación Regional se ha dado atención a los Servicios de capacitación requeridos en el Proyecto Represa Hidroeléctrica Reventazón (ICE) mediante el cual se ha atendido tanto funcionarios de esta empresa como la comunidad aledaña que se verá beneficiada con el Proyecto.

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.

Programa Centros de Artes y Oficios (MANOS A LA OBRA):

El Programa Manos a la Obra se crea mediante el Decreto Ejecutivo No. 36870-MP-G-MBSF-MTSS, como una solución para el problema del desempleo y subempleo, de personas en condiciones de pobreza a nivel nacional. Esta iniciativa consiste en una transferencia monetaria

mensual, condicionada a la participación en proyectos comunales y la orientación, capacitación o apoyo para la inserción o reinserción laboral.

La Unidad Regional durante el periodo 2014, atendió el Programa CAO, Manos a la Obra, mediante 6 Servicios de Capacitación y Formación Profesional.

Programa Empléate: Es una iniciativa creada a partir del 6 de octubre 2011, por nuestro Gobierno de la República, mediante el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) conjuntamente con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), que busca apoyar a jóvenes entre 17 a 24 años, con una condición económica baja y de riesgo social, que no trabajan ni estudian, con el mercado laboral. A la vez permite un seguimiento y una relación muy personalizada con cada estudiante en su proceso de

Formación, como después de egresado, formando parte este del programa de Intermediación de empleo.

Plan Operativo Institucional Anual 2015. Con los objetivos y metas planteadas se pretende apoyar las PYMES, sector empresarial, personas en desventaja social, riesgo social o vulnerabilidad, así como los cantones prioritarios. Las metas establecidas en Acciones móviles son las siguientes ver POIA REGIONAL HUETAR CARIBE

Presupuesto 2015. Para ejecutar las diferentes metas planteadas en el POIA, en las cuentas de uso Proceso Servicio al Usuario y Acciones móviles se cuenta con el presupuesto en el Centro de costo 037 en las Subpartidas de

- Servicios (viáticos, transporte y contratación de SCFP)
- Materiales y suministros (cuentas que requieren productos perecederos)
- Becas a terceras personas (Se adjunta detalle FRGR0109)

En cuanto presupuesto para la compra de materiales tanto perecederos como faltantes debe realizarse las modificaciones presupuestarias que permitan contar con el disponible suficiente para los SCFP programados.

Se realizó la evaluación del desempeño para el año 2014 de los funcionarios a cargo del Proceso, a saber, 15 docentes y 13 administrativos.

Gestionados en el sistema de recursos materiales los adelantos de viáticos a docentes asignados hasta el mes de Marzo 2015, así como las solicitudes de despacho correspondientes a SCFP que inician antes de 75 días, se realizó cartel prorrogable de los cursos hasta el mes de junio.

#### **Pendiente de concluir:**

La aprobación de los compromisos de resultados para el año 2015 del personal docente y administrativo.

Procurar con los Centros de formación de dotar al personal de Trabajo Social, Orientación, Psicología y administradores de servicios, del equipo tecnológico y logístico que le permita cumplir con sus labores establecidas en el Reglamento de ayudas económicas a estudiantes, para el periodo 2015 este equipo de trabajo apoyará a los centros de la siguiente manera:

Ana Heidy Madrigal, Trabajadora Social, Jairo Vega Chavarría, Orientador, Ricardo Araya Molina, Marolyn Carrillo : Acciones Móviles cantón Mátina, Siquirres y Pococí,

Jenny Barrios Rodríguez, Trabajadora Social, Margarita Salazar Orientadora, Marlen Castillo Psicóloga, Ricardo Araya y Marolyn Carrillo Administradores de SCFP. Centro Regional Polivalente Limón.

Jenny Barrios Rodríguez Trabajadora Social, Margarita Salazar Orientadora, Marlen Castillo Psicóloga, Marvin Rodríguez administrador de SCFP Centro Formación Profesional Talamanca,

Hannia Martínez Trabajadora Social, Jairo Vega orientador, Marlen Castillo Psicóloga y Lester Ramos administrador de SFCP Centro Formación Profesional de Limón

Hannia Martínez Trabajadora Social, Jairo Vega orientador, Marlen Castillo Psicóloga y Lizzie Avila administradora de SFCP y Centro Regional Polivalente de Guácimo.

Continuar con la práctica de entrega de certificados justo a tiempo, esto es un trabajo que demanda coordinación de la persona Encargada de Proyecto con la persona docente y la Oficina de Registro, desde luego con la supervisión de la persona Encargada de Centro Ejecutor.

Realización de reuniones programadas en los Comités de apoyo educativo, Comité de evaluación y de disciplina de acuerdo a cronograma enviado a la Gestión Regional.

Programa Avancemos, se trabaja en este Programa en Guácimo, la persona responsable es Luz Marlene Castillo Psicóloga.

Programa Atención PME URHC, la persona responsable es Zelma Bonilla Brown. Se hace una propuesta de aval para experiencia profesional para la funcionaria Zelma Bonilla y se propone 50% del tiempo asignada a las labores de asistente administrativa del PSU y el otro 50% desarrollar labores profesional (atención PME, atención mujeres INAMU, atención mujeres IMAS, AVANCEMOS, atención mujeres embarazadas, apoyo a EMPLEATE)

Programa atención Mujeres del INAMU se trabaja en este Programa la URHC, la persona responsable es Luz Marlene Castillo Psicóloga.

Programa atención Mujeres del IMAS se trabaja en este Programa la URHC, la persona responsable es Sonia Barquero Monge.

Programa atención Mujeres Embarazadas se trabaja en este Programa la URHC, la persona responsable es Ismary Reyes Zamora, quien además atiende la RED CAFI.

Programa Empléate se trabaja este programa en la URHC, la persona responsable Sonia Barquero Monge.

Programa Intermediación de Empleo se trabaja este programa en la URHC, la persona responsable Sonia Barquero Monge.

Programa Bienestar Estudiantil, se trabaja este programa en la URHC, la persona responsable es la encargada del PSU en coordinación con todo el equipo del PSU, registro, administradores de SFCP, Psicología, orientadores, psicología, trabajadoras sociales, asistente administrativa del Proceso.

Para el periodo 2015 se llevará a cabo la celebración de las efemérides (8 de marzo, 20 de marzo, 11 abril, 25 julio, 19 abril, 05 junio, 15 setiembre, 12 octubre 9 y 25 noviembre) además de la celebración del Día del estudiante el 19 de mayo en el Polideportivo de RECOPE personas responsables de las coordinaciones son:

Comisión administrativa, responsable Sonia Barquero Monge, responsable de los oficios para Municipalidad, Cruz Roja, Policía, RECOPE, Transito. Entrega y recibido. Zelma deberá realizar oficio para la URMA sobre póliza estudiantil y bajar del SEMS la lista de estudiantes matriculados al 08 de mayo 2015.

Comisión Deporte, responsable Jenny Rodriguez, Ismary Reyes en las diferentes disciplinas.

Comisión Juegos Tradicionales: responsables Margarita Salazar y Hannia Martinez

Comisión Transporte: responsable Ricardo Araya

Comisión Cultura: responsable Luz Marlene Castillo quién además realiza la agenda de las actividades.

Comisión Alimentación: Silvia Robles además revisa protocolo y debe afinar detalles

Se definió que el personal de Bienestar estudiantil usara camiseta roja.

Se cuenta con un contrato para servicios de transporte de estudiantes y funcionarios de la URHC, con la empresa Cooperativa Autogestionaria de trabajadores de taxis y buses R.L, este contrato finaliza el 19 de mayo 2015 con un monto de ¢8.040.000, quedando pendiente de ejecución de ¢ 1.401.900,00 . Paralelamente se realiza prorroga del mismo por un año más por un monto de ¢8.040.000 a fin de disponer de este servicio especialmente para los servicios programados en Turismo dicha prorroga inicia 20 de mayo 2015 y finaliza 20 de mayo 2016.

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

La administración de los recursos financieros asignados al Proceso ha sido realizado bajo un marco de transparencia y de uso eficiente, especialmente se ha hecho uso de las cuentas de viáticos y transporte, compra de materiales perecederos y ayudas económicas, todas ellas para uso de Servicios de capacitación en Acciones móviles y en cuanto a viáticos y transporte además para el personal administrativo del 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.

Se requiere hacer un estudio de las cargas de trabajo especialmente en las personas administradoras de servicios, a quienes se les asigna cada vez más funciones administrativas, lo cual afecta directamente la ejecución y el seguimiento a los servicios de capacitación, la detección de necesidades reales en el mercado, así como el servicio al cliente, es de vital importancia que a esta población se les de capacitación en cuanto a mercadeo y promoción de los SCFP desde el ámbito INA, así como capacitación en diseño para la elaboración de afiches informativos. Se debe año con año ser capacitados en la oferta curricular nueva de los núcleos para tener información clara de los SCFP que se ofrecen.

Actualizar el Reglamento de Desconcentración de Funciones.

Esta Unidad Regional cuenta con un equipo de trabajo comprometido, responsable, honesto y dispuesto a sacrificar sus horas de descanso para cumplir con su labor, lo que ha permitido año con año el cumplimiento de metas establecidas pero debe sopesar de qué manera afecta esto directamente su calidad de vida y su salud.

Continuar con el estudio de que el Proceso Servicio al Usuario deje además de ser un Centro Ejecutor a nivel Institucional, estas dos labores son de mucho trabajo para las personas a cargo ya que a nivel nacional la mayor carga en ejecución de SCFP recae sobre el Proceso Servicio al Usuario sin dejar de lado la labor sustancial del Proceso.

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.

A nivel institucional considero urgente efectuar una revisión de la estructura organizativa, la cual ha venido creciendo de manera acelerada, sin considerar que el procedimiento jurídico establece como obligación que el jerarca y los titulares subordinados deben procurar una estructura de defina la organización formal, relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, sin perder de vista los objetivos institucionales y la labor sustantiva, en este caso la del INA.

En este orden Proceso Servicio al Usuario que son la parte dinámica, operativa y medular de las Unidades Regionales, debemos responder a una serie de solicitudes, supuestas obligaciones, requerimientos que nos desvían y distraen de la labor fundamental “capacitación y formación profesional”.

Qué los Núcleos realicen periódicamente estudios macro por región de mercado laboral y que actualicen su oferta formativa.

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 Contraloría General de la República.

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.

Este proceso no ha recibido disposiciones por parte de órganos de control externo.

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

Las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna han sido a la Unidad Regional en general y estas han sido cumplidas como corresponde.

**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:**

**Elizabeth Loaiza Alvarado**



**Número de identificación: 701280284**

cc: Unidad de Recursos Humanos<sup>1</sup>

Sucesor

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