



INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE
UNIDAD DE SOPORTE A SERVICIOS TECNOLÓGICOS
TELÉFONOS: 2210-6110 / 2210-6481
CORREO ELECTRÓNICO: USST@INA.AC.CR

San José, 19 de febrero del 2015
USST-30-2015

Señor
Carlos Chacón Retana
Jefatura Unidad de Recursos Humanos

Asunto: Informe Final de Gestión

Estimado señor:

De acuerdo a lo solicitado en los oficios URH-73-2015 y URH-74-2015, me permito adjuntarle el Informe Final de Gestión correspondientes a las actividades desempeñadas como jefatura de la Unidad de Servicios Virtuales.

Quedo a sus órdenes para cualquier consulta

Cordialmente,

María Lorena Durán León

MCI. María Lorena Durán León
Unidad de Soporte de Servicios Tecnológicos
USST, Ext: 6481, email: mduranleon@ina.ac.cr



KCV
INA, RH-FEB23*15AM 8:29

Ci Archivo

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: Gestión de Tecnología de Información y Comunicación. |
| Copia a (Unidad de Recursos Humanos): |
| Fecha del Informe: 20 de febrero 2015 |
| Nombre de la Persona Funcionaria: María Lorena Durán León |
| Nombre del Puesto: Jefatura Unidad de Servicios Virtuales |
| Unidad Ejecutora: Gestión de Tecnología de Información y Comunicaciones |
| Período de Gestión: 16 Agosto , 2011 – 09 Febrero, 2015 |
| Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos |
| Recibido por: _____ Firma _____ |
| Fecha: _____ Sello |

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

El siguiente informe de fin de Gestión, presenta las acciones realizadas en el periodo de mi gestión como jefatura en la Unidad de Servicios Virtuales, que comprende el periodo del 16 de agosto del 2011 al 09 de febrero del 2015, periodo en el cual se realizaron varias acciones con el fin de que la unidad desarrollará los cursos virtuales con recurso interno, dada la indicación de la jefatura inmediata de no continuar con la contratación por demanda para cursos virtuales que estaba vigente en ese momento, y otros oficios indicando no poder realizar ninguna contratación referente al desarrollo de cursos virtuales.

El presente informe toma como base la propuesta de presentación de Informa Final de Gestión, elaborado por la Unidad de Recursos Humanos, por lo que contiene:

- a. Resultados de la Gestión.
- b. Cambios en el entorno.
- c. Control Interno.
- d. Acciones emprendidas.
- e. Logros alcanzados.
- f. Proyectos relevantes.
- g. Administración de recursos financieros.
- h. Sugerencias.
- i. Observaciones.
- j. Disposiciones de la Contraloría General de la República.
- k. Órganos de Control Externo.
- l. Auditoría Interna.

A continuación se desarrolla cada punto en el orden indicado.

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

Cabe destacar que en agosto del año 2010, la Institución vive un proceso de reestructuración, dando entre muchos cambios, que la Unidad de Tecnologías de la Formación (UTEFOR), se divide en dos unidades, la Unidad Didáctica y Pedagógica (UDIPE) y la Unidad de Servicios Virtuales (USEVI).

Ha mi llegada a la Unidad de Servicios Virtuales, se encuentra un equipo de trabajo, dividido, desmotivado, cuestionado, con poca credibilidad, con dos cambios de jefatura en poco tiempo, una de ellas en un proceso administrativo, que luego fue causal de despido, sin procedimientos internos documentados, por lo cual era un grupo de trabajo vulnerable e inestable.

Adicional a esto, la unidad estaba en un proceso de auditoría interna, producto de irregularidades en la contratación por demanda No. 2009LN-000007-01.

Para solventar parte de la problemática encontrada con el personal, se realizaron entrevistas individuales y grupales con el fin de conocer el trabajo de cada una de las personas colaboradoras de la unidad, producto de las mismas se plantearon oportunidades de mejora para cada proceso, logrando fomentar el trabajo en equipo, la comunicación, la calidad en los trabajos y proyectos, la lealtad, el compañerismo, el compromiso, mediante el empoderamiento al personal, aunado a reuniones mensuales con toda la unidad y reuniones quincenales con los encargados de proceso, además de participar de capacitaciones en temas tales como: liderazgo, trabajo en equipo, motivación, además de otras capacitaciones en temas técnicos propios del quehacer de la unidad. Asimismo, se promovieron los valores institucionales que ha venido fomentando la institución.

Cabe destacar, que en la unidad no se desarrollan los cursos virtuales ni ningún objeto de aprendizaje, ya que se le daba seguimiento a la contratación por demanda No. 2009LN-000007-01, que existía en ese momento, donde era la empresa contratada quien desarrollaba los cursos virtuales para la institución.

Durante mi gestión se logra:

Establecimiento de procedimientos y formularios en el Sistema de Calidad:

1. Creación de la siguiente documentación:
 - a. P USEVI 01: Implementación de servicios virtuales y Tecnologías de Información y Comunicación
 - b. FR USEVI 01: Solicitud de Conversión SCFP a Modalidad Virtual
 - c. FR USEVI 02: Control de Solicitudes al Centro Virtual
 - d. FR USEVI 03: Solicitud del Servicio de Videoconferencia
 - e. FR USEVI 04: Control de Solicitudes de Capacitaciones, Charlas o Talleres
 - f. FR USEVI 05: Solicitud de Servicios Página Web o Intranet
 - g. FR USEVI 06: Solicitud para la creación de Recurso Audiovisual
 - h. FR USEVI 07: Recibido y Aprobación de Recurso Audiovisual

Producción de cursos virtuales en la institución, lo cual se logró mediante:

- a. Incorporación de más recurso humano, conformando un equipo interdisciplinario de diseñadores instruccionales, diseñadores gráficos, guionistas, productores audiovisuales, comunicadores y publicistas, que en conjunto con el técnico asignado por el núcleo proponen recursos de aprendizaje innovadores que permiten el aprendizaje de manera interactiva y dinámica.
- b. Capacitación del recurso humano.
- c. Implementación del Área de Producción e Innovación de Tecnologías Audiovisuales (APITA).
- d. Compra de equipo para producción audiovisual.
- e. Mejoramiento en el equipo tecnológico de toda la unidad.
- f. Elaboración del paso a paso para la conversión de cursos presenciales a virtuales.
- g. Adquisición del Servicio de licenciamiento de software para la creación de objetivos de aprendizaje para e-learning, así como su hospedaje y mantenimiento, bajo la licitación Abreviada 2012LA-000004-01, la herramienta se llama Shifh, la cual permitió agilizar el proceso de creación de tutoriales u objetos de aprendizaje para los cursos virtuales.
- h. Investigación e implementación de nuevas herramientas en los cursos virtuales, como: videoconferencias, hot potatoes, educaplay, Recursos Educativos Abiertos (REA), entre otros.
- i. Coordinación con la Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos.

- j. Trabajo en equipo con los 12 núcleos de formación y servicios tecnológicos existentes en la institución, ya que ellos brindan tanto el material de autoaprendizaje y el conocimiento técnico, para que en conjunto con los diseñadores instruccionales de la unidad logren la creación de los cursos virtuales de calidad.
- k. Coordinación con la Unidad Didáctica y Pedagógica (UDIPE), logrando la implementación del taller de Asesoría para la elaboración del material de autoaprendizaje para los técnicos asignados por los núcleos que por primera vez van a colaborar en la creación del curso virtual. Además, de la asesoría metodológica en el proceso de desarrollo de un curso virtual.
- l. Coordinación con el subsector de locución e imagen para la grabación y edición de audio para varios de los cursos desarrollados, ya que se carecía de personal para la edición de audios y de un estudio de grabación.

Validación de cursos virtuales

- a. Mejoramiento en el procedimiento y seguimiento de validación de los cursos virtuales, lo cual es un insumo indispensable para garantizar la calidad del producto que se entrega al cliente final.
- b. Implementación de encuestas de satisfacción en línea:
 - 1. **Para docentes** con el fin de que se evalué la metodología propuesta en todo el curso virtual.
 - 2. **Para estudiantes** con el fin, medir la claridad en las evaluaciones, instrucciones, en los tutoriales, y demás recursos de aprendizaje utilizados a lo largo del curso virtual.

Herramientas de apoyo para la ejecución de cursos virtuales

- a. Creación de tres videos de autoaprendizaje que permiten explicar de una forma fácil y eficaz, a la población estudiantil, que es un servicio de formación virtual, como ingresar a la plataforma virtual, y que son actividades virtuales.
- b. Creación de la Guía metodológica para la persona docente y para la persona encargada del proceso de planeamiento y evaluación de los diferentes núcleos, la cual al principio fue un documento diseñado en Word, y posteriormente con el fin de utilizar un documento del sistema de calidad, se sugirieron algunas mejoras al formulario FR GFST 03, para reemplazar el documento de Word original. En este documento se le explica al docente como impartir determinado curso virtual, y sirve de ayuda para que los encargados en las unidades regionales pueda definir como programar el cronograma del docente asignado al curso virtual.
- c. Creación de un usuario regional, para que todas las unidades regionales tengan acceso a guía metodológica de cada curso.
- d. Creación de la encuesta de satisfacción en línea para todos los cursos virtuales que se ejecuten, con el fin de mantener la calidad de los mismos.
- e. Seguimiento de la actividad docente en la plataforma del Centro Virtual.

Promoción de cursos virtuales

- a. Creación de capsulas informativas con información referente a cursos virtuales nuevos o acciones propias de la modalidad virtual.
- b. Participación en el Boletín del INA Informa, dando a conocer avances en la modalidad virtual.
- c. Participación en ferias.
- d. Creación de brochoures impresos y digitales.
- e. Asignación de una persona, que entre otras cosas da apoyo a la promoción de los servicios que presta la unidad.
- f. Creación de la cafetería virtual, en la plataforma del Centro Virtual, en donde las personas usuarias de los servicios virtuales de la institución pueden evacuar dudas o plantear inquietudes, las cuales sirven como insumos para identificar 'posibilidades de mejora' en los servicios que se ofrecen a la población usuaria.
- g. Administración de perfil del Facebook del Centro Virtual.
- h. Programación de giras a las diferentes unidades regionales con el fin de:
 - a. Dar a conocer todas las iniciativas de la unidad referente a la modalidad virtual.
 - b. Nuevos cursos virtuales.
 - c. Cursos virtuales existentes.
 - d. Estadística de la ejecución de los cursos virtuales por regional, donde se mostró la problemática en la baja ejecución de cursos virtuales, esto con el fin de se incrementa la programación anual de los mismos.
 - e. Con el fin de mitigar la problemática encontrada con la validación de los cursos virtuales, debido a la dificultad de conformar el grupo para la validación o en algunos casos la disponibilidad de la persona docente, se solicita el apoyo en las regionales para diseñar un mecanismo más ágil para el logro de dicho objetivo.

Creación del Área de Producción Audiovisual

Esta área se crea en mayo del 2013, ante la necesidad de incorporar recursos audiovisuales en los cursos virtuales, ya que es una manera dinámica e innovadora de facilitar el aprendizaje.

En el año 2013, el área de Producción Audiovisual atendió 19 solicitudes de productos.

Para el año 2014, el área de Producción Audiovisual atendió 52 solicitudes de productos.

A continuación se detallan los tipos de productos generados:

1. Series educativas en video y audio.
2. Videos tipo documental.
3. Videos tipo paso a paso.
4. Videos tipo tutoriales.

5. Videos y audios tipo entrevistas.
6. Videos y audios para la recreación de casos.
7. Audios de tipo radio teatros.
8. Cursos virtuales con estrategia de entrega convergente.
9. Entre otros.

Descripción Productos / Servicios Brindados por la Unidad

Página Web e Intranet:

- Atención de solicitudes de Página Web e Intranet, para la modificación, inclusión, exclusión de información de los diversos sitios que se encuentran en sitio institucional.
- Capacitación a los diferentes administradores del sitio, instalación y administración del Software Hermes.
- Configuración de las páginas que conforman el sitio web institucional.
- Seguimiento y actualización de información del sitio
- Seguimiento del trabajo de los administradores del sitio
- Elaboración de manuales de consulta para las diversas asesorías o capacitaciones que este servicio requiere.
- Elaboración de estadísticas varias sobre el acceso o visitas a las diversas páginas que integran el sitio web institucional.
- Atención de solicitudes (servicio al cliente) de las diferentes personas que lo requieran

Videoconferencia:

- Atención de Solicitudes de Videoconferencia para la programación, configuración o acompañamiento de la ejecución en los servicios virtuales o reuniones administrativas a nivel institucional.
- Capacitación del personal institucional o externo que lo requiera para el uso de las videoconferencias.
- Elaboración de manuales de consulta para la manipulación del sistema de videoconferencia institucional.
- Acompañamiento en la ejecución de las videoconferencias institucionales cuando la programación de éstas lo requiera.
- Atención de solicitudes (servicio al cliente) de las diferentes personas que lo requieran
- Elaboración de estadísticas sobre el uso del Sistema de Videoconferencia institucional
- Investigación sobre el uso de nuevas herramientas o servicios de videoconferencias.

Inscripción en Línea para cursos 100% virtuales, mediante un formulario:

- Atención de solicitudes de Inscripción en Línea para SCFP virtuales

- Elaboración de los formularios de inscripción
- Seguimiento de cada formulario de Inscripción
- Contacto con personal USEVI y USU para la publicación de los formularios de Inscripción en línea en los diferentes medios: Facebook, cafetería, etc.
- Contacto con el personal de cada Unidad solicitante para seguimiento
- Capacitación al personal que lo requiera sobre el procedimiento de Inscripción en línea para los SCFP virtuales
- Apertura y cierre del Proceso de Inscripción en línea.
- Tabulación de la información de cada formulario
- Envío de formularios a las Unidades solicitantes
- Elaboración de documentación de consulta sobre el procedimiento de Inscripción en línea.
- Atención de solicitudes (servicio al cliente) de las diferentes personas que lo requieran.

Aplicación Móvil:

Coordinación con Korea IT Volunteers (KIV), program 2013, 2014, para la creación de una aplicación móvil con el fin de que los estudiantes puedan ingresar a la llevar los cursos virtuales, además de poder comunicarse vía correo electrónico o vía teléfono de forma ágil con la regional de su interés.

Creación de páginas web informativas como:

- Página para el MEIC, sobre pymes, creada en el año 2011, aún se encuentra activa en la siguiente dirección <http://www.pyme.go.cr/>
- Página para el Ministerio de Agricultura y Ganadería: sobre la Feria del Gustico costarricense, creada en el año 2011, aún se encuentra activa, y todos los años piden apoyo para las actualizaciones. Ver link: <http://feriagustico.mag.go.cr/>
- Página para el 30 aniversario de Afro costarricense. (2011)
- Página de Carbono Neutral (2011)
- Página de Olimpiadas del INA (hasta la fecha)

Otros servicios:

- Apoyo y seguimiento técnico en la licitación del proyecto del sitio de BUSCO EMPLEO
- Apoyo y seguimiento técnico en la licitación del proyecto del sitio INA PYMES
- Apoyo y seguimiento técnico en la licitación del proyecto del sitio Portal Institucional
- Participación en la elaboración de proyecto de LYNC como herramienta de videoconferencia.

Coordinación intra e interinstitucional:

- Integración y coordinación con los administradores virtuales de las nueve regionales con el fin de tratar temas relacionados con la modalidad virtual, revisión de la problemática en cada regional, coordinación de capacitaciones, entre otros.
- Coordinación con Cedes don Bosco para:
 - Capacitar a personal de Cedes don Bosco en la creación de guiones.
 - Creación en conjunto de varios videos.
 - Préstamo del estudio de grabación de audio de Cedes don Bosco para la grabación de varios de los recursos audiovisuales para los cursos virtuales.
 - Pasantía de estudiantes de diseño gráfico para apoyo a las labores de la unidad.

Al finalizar mi gestión, se logra credibilidad en el quehacer de la unidad, se logra la creación de cursos 100% desarrollados por la Unidad y acordes con las necesidades de los núcleos, también se logra conformar un equipo de trabajo más sólido, con claridad en sus funciones, lo que permite integrar a otras dependencias en el quehacer de la unidad como lo es la participación activa de los núcleos tecnológicos, participación y acercamiento con las jefaturas de las 9 regionales, trabajo en equipo con la Unidad Didáctica y Pedagógica (UDIPE), con el fin crear cursos virtuales de acuerdo a las necesidades institucionales.

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.

El Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad, viene a normalizar los procesos institucionales, por medio de procedimientos, instructivos y formularios, y es responsabilidad de la jefatura de la unidad de utilizar, velar y dar seguimiento a esto.

Además, de cumplir con el ordenamiento jurídico, en el cual se encuentra la institución, algunos de ellos son:

- Reglamento de Bienes e Inventarios
- 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 Recursos Informáticos del Instituto Nacional de Aprendizaje
- Reglamento de Suministros Vigente Instituto Nacional de Aprendizaje

- Reglamento de Uso de Celulares Instituto Nacional de Aprendizaje
- Ley Orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje.
- Ley de Contratación Administrativa
- Ley General de Control Interno
- Manual de Prácticas Éticas

Es importante indicar que la Unidad de Servicios Virtuales, crea los cursos virtuales de acuerdo a las solicitudes que llenan en el transcurso del año, con el fin de programar su desarrollo en el año siguiente, producto de esto, se hace toda una programación y coordinación con el equipo de trabajo del Proceso de Investigación y Desarrollo de Tecnologías Educativas de la Unidad y de los núcleos solicitantes, con el fin de poder cumplir con las metas establecidas.

A mediados del año 2013, mediante la Ley de tránsito por vías públicas terrestres y seguridad vial, n° 9078 gaceta del viernes 26 de octubre de 2012, el núcleo Mecánica de Vehículos y la Sugerencia Técnica, le solicita a la unidad la creación del módulo “**Procedimientos para la conducción de autobuses de transporte público**”, con una estrategia convergente con el fin de capacitar a todos los choferes del país, por lo que fue un imprevisto en los compromisos ya adquiridos por la unidad, pero se adquiere un compromiso iniciando todo el proceso con el núcleo para la creación del material de autoaprendizaje y programando la creación de los objetos de aprendizaje para el año 2014.

En el año 2014, dada la directriz gerencial de elaborar el programa “Básico de Embarco” por medios convergentes, para cumplir con el decreto No 37343, la Unidad de Servicios Virtuales, asume este reto, con el fin de proporcionarle a la institución otro medio de entrega por medio de prensa y radio, esto produce cambio e incremento de trabajo en las metas propuestas para la Unidad para este año.

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.

Durante el periodo de mi gestión todas las autoevaluaciones fueron cumplidas, a continuación se indican algunos de los logros:

- Se fomenta temas de comunicación transparente, lealtad, logro de objetivos, compromiso.
- Implementación de controles internos como lo son boletas de control de permisos, boletas de asignación de trabajos, boletas de aprobación de objetos de aprendizaje, oficios para entrega del curso, entre otros.
- Capacitación en el tema de Control Interno a varios funcionarios de la unidad.
- Capacitación en el tema de Servicio al cliente a varios funcionarios de la unidad.
- Implementación de encuestas de satisfacción en los diferentes servicios que brinda la unidad.

- Involucramiento del personal para la detección de riesgos de la unidad.
- Se fomentó en reuniones temas de misión, visión, así como los valores institucionales.

Para cualquier consulta, se pueden verificar las evidencias del estado de autoevaluación de Control Interno, en el sistema.

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.

Durante el periodo de mi gestión todas las autoevaluaciones fueron cumplidas, a continuación se indican algunos de los logros:

- Coordinación con el subsector de locución e imagen para el apoyo en grabación de audio.
- Creación de procedimientos y formularios en el Sistema de Calidad para toda la unidad, mencionado anteriormente.
- Creación de un plan anual de desarrollo de los cursos virtuales.
- Creación de cronogramas de trabajo para cada proyecto.
- Realizar el inventario de cursos virtuales existentes.

Para cualquier consulta, se pueden verificar las evidencias de las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar Control Interno, en el sistema.

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

Durante los años de mi gestión se han logrado las metas establecidas en el POIA, sólo en el periodo 2014, no se logran cumplir las metas en la creación de cursos, lo cual se indica más adelante.

- Al inicio de mi gestión en agosto del 2011, la institución contaba con únicamente 12 cursos virtuales listos para la ejecución, y al final de mi gestión están disponibles para ejecutarse 31 cursos virtuales.
- Adicionalmente a lo indicado en el párrafo anterior, existen 24 cursos virtuales terminados, listos para validarse.

A continuación, se detalla el desglose de los módulos terminados por año, para un total de 53 cursos virtuales terminados en mi gestión, cabe destacar que se hizo un inventario de los cursos realizados mediante la contratación por demanda, con el fin de aprovechar lo que ya estaba y que por alguna razón no estaba terminando ya sea por desactualización de los contenidos del módulos, falta de aplicación de cambios, falta de creación de algún material, entre otros, con el fin de que en conjunto con el núcleo respectivo se podría aprovechar y

terminar en un tiempo menor. Del siguiente cuadro cabe indicar que lo que dice “Nuevo”, son cursos que se iniciaron desde cero y son producidos por la unidad, los que dicen “Ajustes”, son cursos que ya existían y se le hicieron ajustes como lo mencionados anteriormente,

2012:

| N. | Núcleo | Nombre del módulo |
|----|--------------------------|---|
| 1 | Comercio y Servicio | |
| 2 | | Introducción a la computación (Nuevo) |
| 3 | | Emprendedurismo (Nuevo) |
| 4 | | Servicio al Cliente (Nuevo) |
| 5 | | Plan de negocios (Nuevo) |
| 6 | Turismo | Etiqueta y protocolo (Ajustes) |
| 7 | | Limpieza de habitaciones (Ajustes) |
| 8 | | Calidad de los servicios turísticos (Ajustes) |
| 9 | | Atención y guiado de turistas (Ajustes) |
| 10 | | Ética aplicada a la actividad turística (Ajustes) |
| 11 | Agropecuario | Administración agropecuaria (Ajustes) |
| 12 | Electrónica | Circuitos I (Ajustes) |
| 13 | Industria Alimentaria | 5 para la Industria Alimentaria (Ajustes) |
| 14 | | HACCP (Ajustes) |
| 15 | | Interpretación de la Norma ISO 22000 (Ajustes) |
| 16 | | Etiquetado de alimentos (Ajustes) |
| 17 | | Buenas Prácticas de Manufactura (Ajustes) |
| 18 | Tecnología de Materiales | Contaminación del Agua y Aire (Ajustes) |

2013:

| N. | Núcleo | Nombre Módulo |
|----|--------------------------|---|
| 1 | Textil | Trazo de patrones para cortinas y ropa de cama (Nuevo) |
| 2 | | Confeción de cortinas y ropa de cama (Nuevo) |
| 3 | Tecnología de Materiales | Principios de Organización para la construcción de muebles (Nuevo) |
| 4 | | Dibujo técnico para la construcción de muebles (Ajustes) |
| 5 | Industria Alimentaria | Aditivos y Codex Alimentario como Herramientas en la Ind. Alimentaria (Ajustes) |
| 6 | | Técnicas de Inspección de Inocuidad (Ajustes) |

| | | |
|----|---|--|
| 7 | Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación | Seguridad de TIC's (Nuevo) |
| 8 | Industria Gráfica | Diseño Aplicado a multimedia (Nuevo) |
| 9 | | Artes Finales para serigrafía en forma digital (Nuevo) |
| 10 | Metalmecánica | Fundamentos de materiales plásticos y su transformación (Nuevo) |
| 11 | | Introducción al Moldeo por Inyección de Plásticos para Operarios/as del Proceso. (Nuevo) |
| 12 | Náutico Pesquero: Programa Básico de Embarco: Zafarrancho | Técnicas de supervivencia personal y el respectivo portafolio. (Ajustes) |
| 13 | | Prevención y lucha contra incendios y el respectivo portafolio. (Ajustes) |
| 14 | | Seguridad personal y responsabilidad social y el respectivo portafolio. (Ajustes) |
| 15 | | Primeros auxilios básicos y el respectivo portafolio. (Ajustes) |
| 16 | Asesoría de Control Interno | Control Interno (Nuevo) |
| 17 | Comercio y Servicio | Salud Ocupacional (Nuevo) |
| 18 | Agropecuario | Establecimiento de Mariposas (Ajustes – portafolio) |

2014:

| N. | Núcleo | Nombre del módulo |
|----|--------------------------|---|
| 1 | Textil | Operación de Máquinas de coser familiares (Nuevo) |
| 2 | Agropecuario | Buenas Prácticas Agrícolas (Nuevo) |
| 3 | | Formulación y evaluación de proyectos agropecuarios (Nuevo) |
| 4 | Industria Gráfica | Fundamentos de Diseño (Nuevo) |
| 5 | Tecnología de Materiales | Lineamientos para la implementación de programas de gestión ambiental institucional (Nuevo) |
| 6 | | Gestión de sostenibilidad Ambiental (Nuevo) |
| 7 | Metalmecánica | Operación Básicas de Fabricación (Nuevo) |

| | | |
|----|---|--|
| 8 | Industria Alimentaria | Tecnología Aplicada a las Materias Primas de Panificación (Nuevo) |
| 9 | Asesoría para la igualdad y equidad de genero | Género en la Formación Profesional (Nuevo) |
| 10 | Turismo | Reservas y central telefónica (1- Gestión operativa y administrativa en Reservaciones y 2- Operación de la Central telefónica) (Ajustes) |
| 11 | Turismo | Turismo y Alojamiento (Turismo y Alojamiento) (Ajustes) |
| 12 | Turismo | Recepción y Servicios de Caja (Gestión Operativa y Administrativa en Recepción) (Ajustes) |
| 13 | Turismo: Programa Guía Turismo | Historia Antigua y contemporánea de Costa Rica (Ajustes) |
| 14 | | Elementos de Turismo (Ajustes) |
| 15 | | Turismo Cultural de Costa Rica (Ajustes) |
| 16 | | Legislación para actividades turísticas (Ajustes) |
| 17 | | Geografía Turística de Costa Rica (Ajustes) |

Es importante considerar que dos de los proyectos planificados fueron cancelados, uno por falta de material de autoaprendizaje según lo indica el oficio USEVI-PIDTE-108-2014 y otro por reasignación de recurso humano en el área de producción audiovisual por parte de las autoridades superiores según se evidencia en oficio USEVI-148-2014. Para verificar dicha información se puede ubicar los oficios en el Sistema de Correspondencia.

Los proyectos suspendidos según lo indicado anteriormente fueron respectivamente:

1. Sistemas de Montacargas. (Núcleo Mecánica de Vehículos)
2. Asesoramiento docente para la aplicación de pruebas de Certificación. (Unidad de Certificación)

Adicionalmente se encuentran en proceso de producción los siguientes cursos virtuales con estrategia de entrega convergente:

- **“Curso “Procedimientos para la conducción de autobuses de transporte público”:** A la fecha se encuentra en un 90 % de desarrollo, es necesario hacer el ajuste de este curso a una estrategia convergente mediante la cual poder atender la gran demanda de personas que requieren completar dicha capacitación para renovar su permiso de conducción.

En este proyecto se produjeron 4 fascículos impresos con los contenidos del curso y 12 audios educativos tipo tutoriales sobre los temas de servicio al cliente, atención de clientes especiales, mecánica del autobús y salud ocupacional, lo anterior según el programa de contenidos planteada por el Núcleo Mecánica de Vehículos y el asesoramiento metodológico de la Unidad de Servicios Virtuales para el ajuste a una estrategia convergente.

Además, de la entrega del producto mediante HTML5, lo que permite que los usuarios tengan acceso al curso por medios de dispositivos móviles, hasta la fecha de mi gestión se tenía listo el tema de Servicio al Cliente y se estaba trabajando en el resto de temas.

- **Programa Básico de Embarco “Zafarrancho”:** Dicho programa se está ajustando a una estrategia de ejecución mediante medios de comunicación convergentes con el fin de dar una atención masiva al sector de navegación del Núcleo Náutico Pesquero. El programa se encuentra conformado por 4 módulos y para los cuales se ha propuesto realizar en promedio 4 fascículos impresos para todo el programa y 5 capítulos radiales por módulo lo cual nos da un total de aproximadamente 24 recursos a desarrollar para la futura ejecución del programa bajo la modalidad virtual con una estrategia convergente.

Cabe indicar que los siguientes cursos virtuales, fueron sacados de oferta en el año 2014, debido a la indicación de los siguientes núcleos, pues los cursos virtuales van a sufrir ajustes en los contenidos:

| Cursos | Núcleo |
|---|--------------------------|
| 1. Servicio de Vinos | Turismo |
| 2. Costos de Producción | Comercio y Servicio |
| 3. Unidad Productiva | |
| 4. Gestión de Compras | |
| 5. Registro y Control de Operaciones | |
| 6. Mercadeo para Pymes | |
| 7. Administración Pymes | Tecnología de Materiales |
| 8. Conceptos Básicos para el Manejo de Desechos Sólidos | |
| 9. Contaminación del Agua y Aire | |

También es importante indicar que el siguiente objetivo Operativo del POIA, fue agregado: Desarrollar e investigar recursos TIC's para las diferentes necesidades institucionales.

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.

Proyectos existentes al inicio de mi gestión:

- **Sistema de Videoconferencia:**

- **Webex:** Uso de la herramienta de Videoconferencia Webex, pertenecientes a la Licitación Directa 2010CD-000167-01 “Contratación de servicios de configuración, instalación, hospedaje y mantenimiento de Internet de videoconferencia web”. El contrato finalizó en enero del 2015.

- **Plataforma para el Centro Virtual de Formación:**

- Seguimiento, soporte y administración a nivel usuario del hosting que está brindando Radio Nederland, el cual se están realizando gestiones para ampliarlo a setiembre del 2015.

- **Intranet y página web Institucional**
 - Plataforma propietaria de la empresa Hermes S.A.

Proyectos desarrollados durante mi gestión:

Administración técnica del Canal de Formación Profesional con ATEI

- A raíz del convenio suscrito entre el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y la Asociación de Televisoras Educativas y Culturales de Iberoamérica (ATEI) en el año 2013, la Unidad de Servicios Virtuales y mediante el Área de Producción Audiovisual, se encarga institucionalmente de realizar la producción de recursos para la posterior carga de los mismos en los servidores designados por ATEI para la publicación de recursos en el Canal Web, además de coordinar en la medida de lo posible con otras instituciones aliadas para producciones conjuntas de videos, con el fin de incrementar la capacidad de producción y carga de recursos periódicamente al canal.

Casting Institucional

- En el año 2013 se realiza un Casting Institucional, en el cual participaron 120 personas, el objetivo de este casting, era contar con un “Banco de voces”, es decir un grupo de personas con las competencias necesarias para realizar locuciones en los recursos educativos de la unidad. Al finalizar el casting se capacitaron a 19 personas en un curso llamado Interpretación de Libretos.

Serie Educativa La Puerta al Conocimiento

- Este proyecto consiste en una serie de audiovisuales que tienen como fin entregar periódicamente capítulos con temas de interés para los sectores productivos que atiende la institución y mediante los cuales se pueda fortalecer los procesos de formación continua. Actualmente se han tratado temas de Igualdad de Género, Eléctrico, Mecánica de Vehículos, Tecnología de Materiales entre otros.

Este producto se encuentra disponible al público en el canal de Formación Profesional web mediante el convenio con ATEI y en el Canal YouTube Institucional en el cual se pueden contabilizar más de 1,300 visualizaciones.

Serie Educativa Esto Importa

- Este proyecto consiste en una serie de audios que tiene como objetivo establecer un diálogo educativo con el cual las personas oyentes puedan mantenerse actualizadas en temas técnicos desarrollados por especialistas internos y externos a la institución. Cada programa de tipo conversatorio desarrolla de forma amena temas relacionados con los diferentes sectores productivos procurando causar un aporte y crecimiento profesional en la persona oyente.

Este producto se encuentra disponible al público en el Canal YouTube Institucional en el cual se pueden contabilizar más de 1,600 visualizaciones.

Videos tipo tutoriales para SFCP

- Estos videos con realizados a solicitud de distintas unidades técnicas para el apoyo en módulos bajo la modalidad virtual y a otras modalidades de enseñanza aprendizaje.

La mayor parte de estos recursos se encuentran disponibles en el canal de Formación Profesional web mediante el convenio con ATEI, en el Centro Virtual de Formación y en el Canal YouTube Institucional en el cual se pueden contabilizar más de 80.000 visualizaciones.

Proyectos pendientes:

- Debido a Hosting del Centro Virtual que se encuentra bajo el convenio de Radio Nederland, se procede a realizar la Licitación Abreviada 2014LA-000028-01 “Contratación de servicios de hospedaje y administración para las plataformas del Centro Virtual de Formación e INAPymes”, la cual se encuentra ya adjudicada a la empresa Consulting Group, sin embargo, en legal se encuentra un recurso de apelación a ser visto por la Junta Directiva al momento de dejar mi cargo en la Unidad de Servicios Virtuales.
- Herramienta de videoconferencia Lync: A pesar de que se realiza un plan de trabajo para la Implementación del software Lync para videoconferencia, al final de mi gestión, el uso de la herramienta presenta algunos problemas de conectividad principalmente en la Uruca, que es importante atender.
- Actualización de la versión de Moodle superior a 2.5, con el fin de crear un ambiente más amigable en la administración y aprovechar todas las ventajas que poseen las versiones más recientes de esta herramienta, esto está previsto en la Licitación Abreviada 2014LA-000028-01 “Contratación de servicios de hospedaje y administración para las plataformas del Centro Virtual de Formación e Inapymes”
- Coordinar la validación de los 24 cursos virtuales que están listos.
- Finalizar el programa Básico de Embarco y el Procedimientos para la conducción de autobuses de transporte público, con estrategia convergente.
- Continuar con el proyecto Ina Virtual.
- Hosting por demanda: Continuar con el trámite de contratación del hosting por demanda.
- Continuar con el apoyo técnico al siguiente cartel de interés institucional: Licitación Abreviada 2014LA-000003-01 Contratación de Desarrollo, Pruebas puesta en Marcha Producción de una Plataforma Virtual de Apoyo a Pyme.
- Compra del software Articulate: Producto que ayudaría a agilizar el desarrollo de los objetos de aprendizaje, el código ya está abierto.
- Adquirir el Chat en Línea: Ya se había realizado estudio de mercado, y pruebas, está en proceso la creación del cartel.

- Continuidad de la aplicación móvil realizada por el grupo de voluntarios de Korea.
- Seguimiento y control de la licitación Abreviada 2012LA-000004-01: Servicio de licenciamiento de software para la creación de objetivos de aprendizaje para e-learning, así como su hospedaje y mantenimiento.
- Evaluación de desempeño del personal, periodo 2014.
- Seguimiento con las reuniones y acuerdos de reunión con los administradores virtuales.
- Seguimiento del documento de acuerdo con las regionales, producto de las giras realizadas en el 2014.

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

Se hizo un uso eficiente de los recursos financieros asignados de la unidad, durante los periodos comprendidos a mi gestión se realizó un uso de los recursos financieros acorde a las políticas financieras institucionales fijadas por las altas autoridades de la institución, además se utilizó el recurso disponible para la adquisición de activos mediante los cuales incrementar la capacidad productiva interna de la unidad y con ello seguir la política de producción de objetivos de aprendizaje a lo interno de la institución y no subcontratados como se realizaba anteriormente.

Por otra parte cabe destacar que la subejecución durante los periodos respectivos fue moderada y siempre justificada como se evidencia en los distintos informes de final de periodo sobre cumplimiento de POIA entregados a la Unidad de Planificación y Evaluación cada año.

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.

- Dar una adecuada planificación y seguimiento al proyecto Ina- Virtual.
- Aprovechar y mejorar lo ya existente en la USEVI, para el relanzamiento del Ina-Virtual.
- Continuar con los procesos licitatorios que ya la unidad tenía planeada.
- Seguir con las capacitaciones principalmente en diseño instruccional, E-elearning.

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.

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.

Durante mi gestión se colaboró con la Unidad Planificación y Evaluación, enviándole información solicitada por la Contraloría General de la República, para el Índice de Gestión Institucional 2013 y 2014, principalmente acerca de elementos evaluados en la página institucional como, evidencias donde se encuentra:

- a. Información en la página actualizada
- b. Datos básicos de la entidad: localización física, teléfonos, fax, horarios de trabajo y correos electrónicos
- c. Nombre y cargo de los jefes y titulares subordinados
- d. Información sobre estados financieros
- e. Información sobre trámites, según lo establecido por la Ley de Simplificación de Trámites
- f. Informe anual de la gestión institucional, que comprenda la ejecución presupuestaria y el grado de cumplimiento de metas
- g. Entre otros

Además, de la Elaboración del plan de continuidad de negocio para la plataforma del Centro Virtual de Formación ya que fue catalogado como uno de los procesos críticos que tiene la institución, por lo que dentro del plan de continuidad de las operaciones de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación, existe un apartado donde se incluye el plan de contingencia de manera tal que la prestación de los servicios, no se vean interrumpidos, documento que la gestión envió a 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.

Las recomendaciones de La Auditoría Externa de Calidad se cumplen satisfactoriamente

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

Las recomendaciones de auditoría, durante mi gestión fueron aplicadas a satisfacción.

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:

María Lorena Durán León

Número de identificación: 205030806

cc: Unidad de Recursos Humanos¹

Sucesor

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