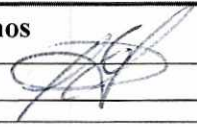


Zoyla
DEC 20 '16 10:34

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: Mario Chacón Chacón
Copia a (Unidad de Recursos Humanos): Eva Jimenez Juarez, Recursos Humanos.
Fecha del Informe: 15 de diciembre del 2016
Nombre de la Persona Funcionaria: Adela Gutierrez Espinoza
Nombre del Puesto: Encargada del Proceso Servicio al Usuario
Unidad Ejecutora: Unidad Regional Chorotega
Período de Gestión: 16 de febrero del 2003 al 31 de diciembre del 2016
Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos
Recibido por: Luz Elena Arenas Firma 
Fecha: 20/DIC/2016 Sello



UNIDAD DE
RECURSOS HUMANOS

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

Según lo establece las normativas y leyes vigentes, se exponen los principales logros de mi gestión como encargada del Proceso Servicio al Usuario de la Unidad Regional Chorotega, funciones que desempeño de febrero del 2003 al 31 de diciembre del 2016.

Este informe está basado en la Resolución R-CO-61 de la Contraloría General de la República, publicada en el diario oficial de la Gaceta N.131 del 2005

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

Durante mi gestión como encargada del Proceso Servicio al Usuario en la Regional Chorotega, era la encargada de administrar y ejecutar los servicios de capacitación y formación profesional modalidad acciones móviles que se imparte en los once cantones de la provincia de Guanacaste (Nandayure, Hojanca, Nicoya, Santa Cruz, Carrillo, Liberia, la Cruz, Bagaces, Cañas Tilaran y Abangares).

Esta labor está basada en el modelo del Sistema de Gestión de Calidad el cual corresponde al cumplimiento del establecido en los procedimientos.

- Administración y ejecución de los servicios de capacitación y formación profesional.
- Elaborar el PASER en conjunto con las funcionarias de planificación de las acciones móviles.
- Controlar y supervisar la promoción de los servicios de capacitación y formación profesional y el proceso de conformación de grupo.
- Controlar y supervisar los procesos de orientación vocacional para la selección de las persona participantes en los diferentes Servicios de Capacitación y Formación Profesional.
- Controlar y supervisar la ejecución y seguimiento de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional del Plan Anual de Servicios (PASER).
- Controlar y supervisar los servicios que brinda el personal de Bienestar Estudiantil (Orientación, Trabajo Social, Psicología) a la población participante en Servicios de Capacitación y formación Profesional en las áreas vocacional, Personal, educativa, social y salud entre otros.
- Controlar y supervisar el registro de la población meta que participa en los diferentes Servicios de Capacitación y Formación Profesional, según los requisitos de ingreso.
- Controlar y supervisar se aplique el porcentaje de las “Evaluaciones Administrativa por parte del Participante”, y tomar acciones correctivas de ser necesario.
- Controlar y supervisa las diferentes acciones que se deban tomar, en caso de presentarse problemas antes o durante la Ejecución de los diferentes Servicios de Capacitación y Formación Profesional.
- Controlar y supervisar los servicios que brindar las encargadas de Intermediación de Empleo, de acuerdo al procedimiento establecido.
- Controlar y supervisar se cumpla el instructivo y el Reglamento de Apoyo Educativo a personas con necesidades educativas especiales.
- Controlar y supervisar las ventas que se originan en los artículos confeccionados en los diferentes SCFP.
- Controlar y supervisar se cumpla con el reglamento de Evaluación.
- Controlar y supervisar se cumpla con el Reglamento de Participantes en Servicios de Capacitación y Formación Profesional.

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.

Entre los principales cambios en el ordenamiento jurídico que ha afectado la labor en el Proceso Servicio al Usuario, tanto administrativo como técnico son las siguientes leyes o reglamentos:

- Ley 7600, Igualdad de Oportunidades.
- Ley protección a la Madre Adolescente.
- Ley Código de la Niñez y Adolescencia.

- Ley Atención de las Mujeres en Condiciones de Pobreza.
 - Ley Erradicación del Trabajo Infantil.
 - Ley General de Control Interno.
 - Ley Contra la Corrupción y el enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
 - Ley Para Prevenir, Investigar y Sancionar el Hostigamiento Sexual en el Instituto Nacional de Aprendizaje.
 - Ley de Contratación Administrativa.
 - Ley de Protección al Ciudadano del Excesos de Requisitos y trámites Administrativos.
 - Reglamento de Ayudas Económicas.
 - Reglamentos de Bienes e inventaros.
 - Reglamento de Apoyo Educativo.
 - Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes en la Formación Profesional.
 - Reglamento de Participantes en Servicios de Capacitacion y Formación Profesional.
 - Reglamento de Usos Informáticos.
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.

La entrada en vigencia del Modelo de Gestión de Calidad institucional con lleva la normalización, instrucción y formularios, en la cual la encargada del Proceso Servicio al Usuario ha tenido la responsabilidad de velar por su correcta aplicación.

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.

- Capacitar al equipo del Proceso Servicio al Usuario sobre Control Interno.
 - Participación en las reuniones convocadas por el Director Regional relacionas con el tema de Control Interno.
- Participar en las reuniones mensuales convocadas por la Dirección Regional.
- Conformación de un equipo de trabajo permanente, para dar seguimiento a los riesgos detectados, para reducir su incidencia en el que hacer del Proceso.
 - Crear espacios para fomentar la comunicación asertiva para el logro de metas e indicadores.
 - Seguimiento al cumplimiento del plan de acciones, en las cuales el proceso es responsable.
 - Participar en el Proceso de Autoevaluación a nivel Regional.
 - Cumplir con las recomendaciones de la Auditoría de Calidad y la Auditoría Interna.
 - Reuniones con el personal docente y administrativo.

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

Consolidar el Equipo de Bienestar Estudiantil al incorporar a un profesional en psicología.

Participación del INA en las Redes de Explotación Sexual en los diferentes cantones de la provincia de Guanacaste que estén funcionando.

Se elaboró la Tabla de Plazos de Conservación de Documentos del Proceso Servicio al Usuario, está pendiente de aprobar por la Unidad de Archivo.

Rotar al personal de trabajo social y orientación cada dos años, asignándoles nuevos Centros de Formación y acciones móviles que atender.

Rotar de zona geográfica cada dos años a los administradores de Servicios de Capacitación y Formación Profesional para la promoción y seguimiento a los diferentes Servicios de Capacitación y Formación Profesional.

Rotar cada año las funciones del personal de registro.

Se logró en los últimos cuatro años un alto porcentaje en la ejecución de metas e indicadores en el Proceso Servicio al Usuario.

La ejecución del Proyecto de Deserción Estudiantil por parte del Equipo de Bienestar Estudiantil en la Region Chorotega, ha permitido mantener el nivel de deserción por debajo del promedio establecido por la institución.

Organizar por medio de la oficina de Intermediación de Empleo desde el 2007 la organización de feria de empleo y el 2016 se organizó una feria de empleo inclusiva con participación de empresas de los diferentes sectores económicos de la provincia de Guanacaste y egresados de todos los centros de Formación de la Unidad Regional Chorotega.

Desarrollar en el Hotel Westin y Reserva Conchal la ejecución de programas de Cocina, Salonero Bartender profesional y camarera en la Modalidad Dual, desde el año 2014.

Dar in inicio en el 2016 la coordinación y selección de los programas de cocina y Salonero Bartender, para la ejecución del proyecto de Formación Dual en el año 2017 en el Hotel Dreams las Mareas.

Entregar en los dos últimos años un alto porcentaje los certificados el último día que finalizan los Servicios de Capacitación y Formación Profesional.

La atención a la población en desventaja social, por parte de este proceso se ha venido incrementado como son las personas con discapacidad, adulto mayor, joven adolescente, privados de Libertad mujer embarazada, mujer jefa de hogar, indígenas y Plan Puente al desarrollo. El esfuerzo realizados por el equipo de bienestar estudiantil como los y las administradores de servicios ha permitido fomentar y facilitar el acceso a capacitación de sectores vulnerables.

Un factor que ha contribuido con el aumento de esta población son las ayudas económicas que brinda esta institución, prueba de ello son los incrementos en los presupuestos de ayudas económicas de esta Unidad Regional.

Por parte del Equipo de Bienestar Estudiantil se brinda apoyo a todos los estudiantes en los Centros de Formación de Liberia, Santa Cruz, Nicoya, CENEAR y las acciones móviles que se imparten en los once cantones de la provincia de Guanacaste, brindando los siguientes servicios:

-Sesiones de información.

- Talleres de vida saludable

- Trabajo en equipo.
- Talleres sobre valores.
- Taller de empleabilidad.
- Taller de motivación.
- Taller de Género y Empoderamiento.
- Talleres de preparación para el mercado laboral.
- Charla sobre drogas.
- Talleres sobre habilidades blandas, entre otros.

Por parte de los docentes cada año elaboran proyecto de Gestión ambiental en los diferentes cantones de la provincia de Guanacaste, contribuyendo de esta manera con la conservación del planeta tierra.

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.

Consolidar el equipo de trabajo del Proceso Servicio al Usuario, con la contratación de asistentes administrativos, personal para la oficina de intermediación de empleo, psicólogo y trabajadoras sociales.

Capacitación del personal administrativos en servicio al cliente.

Talleres con los administradores de Servicios de Capacitación Y Formación Profesional con el objetivo de determinar oportunidades de mejora en la ejecución de contratos de Entes de Derecho Público.

Coordinación y comunicación estrecha y constante con las empresas privadas, instituciones públicas, unidades productivas y organizaciones comunales a través de los administradores de Servicios de Capacitación y Formación Profesional, permitiendo conocer sus necesidades de capacitación y dándoles respuesta oportuna según los recursos institucionales.

Contar con un banco de locales y contactos por medio de los administradores de servicios que nos permita la ejecución de Servicios de capacitación en los once cantones de Guanacaste.

Proyectos pendientes:

Remodelación del edificio donde se encuentra ubicado los funcionarios del Proceso Servicio al Usuario, este proyecto es indispensable ya que las condiciones no son las apropiadas, para los funcionarios que laboran en esas oficinas ni para la atención de los clientes internos y externos, ya que presenta problemas de hacinamiento, servicios sanitarios no son suficientes para la cantidad de usuarios y lo existentes no se encuentran en buen estado.

-Contratación de más profesionales en orientación, registro y psicología.

-Seguir fortaleciendo las competencias del equipo de trabajo del Proceso Servicio al Usuario que cada compañero tiene para el logro de los objetivos e indicadores de esta Unidad.

- Solicitar a la Unidad de Recursos humanos la regionalización de los Servicios de salud para los funcionarios y estudiantes de esta unidad Regional.

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

El proceso Servicio al Usuario no maneja presupuesto, utiliza el de la Unidad coordinadora Regional a cargo del Director Regional.

El presupuesto que controla es el de ayudas económica, teniendo la responsabilidad de administrar esta cuenta.

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.

Brindar talleres al personal administrativo, en aras de seguir manteniendo las buenas relaciones interpersonales, manejo de estrés y positivismo.

Mantener la motivación del equipo 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.

Sin observaciones.

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.

Como encargada del Proceso Servicio al Usuario no he recibido disposiciones por parte de la Contraloría General de la Republica.

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.

Como encargada de este Proceso, durante mi gestión no se recibieron disposiciones por parte de ningún otro ente externo.

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

En lo que respecta los informes de auditoría, el Proceso Servicio al Usuario de la Unidad Regional Chorotega, ha logrado ejecutar cada una de las recomendaciones planteadas durante mi gestión.

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:

Adela Patricia Espinoza



Número de identificación: 5-168607

cc: Unidad de Recursos Humanos¹

Sucesor

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