

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: Luis Barrientos Camacho, Director Regional
Copia a (Unidad de Recursos Humanos): Carlos Chacón Retana
Fecha del Informe: 16/07/2018
Nombre de la Persona Funcionaria: Mabel Valenciano Zúñiga
Nombre del Puesto: Encargada de Almacén Regional
Unidad Ejecutora: Regional Huetar Norte
Período de Gestión: 2005-2018
Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos
Recibido por: _____ Firma _____
Fecha: _____ Sello

Presentación:

En el siguiente informe se da cumplimiento a lo establecido en la normativa legal y procedimental vigente en el Instituto Nacional de Aprendizaje, que estipula la obligatoriedad de los jefes y titulares subordinados de brindar un informe final de labores, durante la gestión realizada en el periodo comprendido a cargo del Proceso Almacén de la Unidad Regional Huetar Norte. Lo anterior, de acuerdo a lo realizado por esta servidora del 16 de junio del año 2005 al 17 de junio del año 2018 como Encargada del Proceso Almacén.

En el mismo se detallan de forma cronológica y consecuente lo realizado en las labores sustantivas del Proceso, medidas de auto evaluación y de control interno desarrolladas e implementadas así como; aspectos relacionados en mi gestión administrativa en el período que estuve como Encargado del Proceso.

Resultados de la Gestión:

Dentro de los logros con mayor significancia dentro de mi gestión, se detallan a continuación los siguientes:

- Sistematización de períodos de digitación de solicitudes de despacho y depuración de vales de faltantes de caja chica.
- Exactitud de las existencias de materiales, herramientas y equipo del 100%.
- Optimización de cuentas de materiales sin rotación, lo anterior no se logró completar a raíz de la paralización de los procesos de exclusión y desecho a nivel Institucional.
- Consolidar el área después de 12 años como un Proceso formal a nivel de las Unidades Regionales, donde se participó activamente en la justificación, planeamiento y consolidación de cada etapa, en conjunto con la Gestión Regional, Gestión de Normalización y Unidad de Recursos Humanos.
- Optimización de mecanismos de control de seguridad y refuerzo infraestructural como cámaras de seguridad, equipamiento de transporte, empaque y embalaje.
- Abastecimiento entre el 98% y el 100% de las solicitudes de despacho solicitadas al Proceso Almacén.
- Capacitación del 100% de los funcionarios operativos de los Procesos de Almacén a nivel Institucional, en coordinación con la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo.
- Implementación de plan 5 S a nivel del Proceso Almacén, donde se deja claro que se ha visto entorpecido por la paralización de los procesos de exclusión y desecho a nivel Institucional.
- Generación y depuración de los carteles prorrogables regionales desde que se inició con esta modalidad de compra, con una excelente planeación obteniéndose excelentes resultados y abastecimiento justo a tiempo

- Desarrollo de un método de planificación mensual para el alisto, recepción y despacho de bienes del 100% de los SFCP que se ejecutan en la Unidad Regional.

Cambios en el entorno:

Los cambios que afectan las organizaciones son constantes, los mismos se pueden dar a nivel interno o externo a la empresa, a continuación se realiza un análisis de los principales cambios que han afectado el área de trabajo Almacén Regional Huetar Norte.

Cambios Internos:

Las metas a nivel Institucional y de la Unidad Regional crecieron año a año, donde esto incrementó las cargas de trabajo en las funciones sustantivas de recepción, almacenamiento, despacho y distribución de bienes. De igual forma, la cantidad de bienes a administrar en los rubros de materiales, herramientas y equipos se incrementaron a lo largo de mi gestión, donde al contar con igual o en ocasiones con menos personal dificultó en períodos de alta demanda la operación normal del Proceso Almacén, donde sin embargo se cumplió con las metas y normativa vigente a nivel de la Unidad Regional y la Institución.

El establecimiento de indicadores de gestión y nuevas regulaciones acordes a la normativa Institucional, permitieron ordenar y tener parámetros de mejora en el Proceso Almacén. Lo anterior, provocó un aumento en las cargas laborales de mi persona y el equipo de trabajo.

El establecimiento de la Ley General de Control Interno y la Ley Contra el Enriquecimiento Ilícito, además de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2000, coadyuvó en el ordenamiento y mejoramiento de los procesos de la dependencia a mi cargo. No obstante, lo anterior obligó a crear nuevos mecanismos de control interno y procesos de retroalimentación y atempamiento de las funciones del personal operativo y administrativo, que demandó tiempo y recursos.

Cultura Organizacional, en este apartado es importante indicar que el cambio se ha dado hacia la formalización de los procesos para la solicitud y entrega de materiales, anteriormente, era usual que se solicitaran bienes sin el respectivo procedimiento, estas situaciones provocaban un riesgo para la administración de activos institucionales.

Catálogo de Bienes, los cambios en la oferta formativa también ha hecho que la tipología y cantidad de bienes a administrar se modifique de forma importante, debiéndose realizar cambios a nivel de la distribución de las áreas de trabajo del almacén, tipos de estantería, labores del recurso humano, entre otros.

Procesos de Compra, la organización ha migrado hacia proceso de compra más eficientes, cabe mencionar que una cantidad importante de los bienes necesarios para los Servicios de Formación y Capacitación profesional se están adquiriendo bajo la modalidad de Carteles según demanda, lo

cual permite la entrega de los bienes según se requiere, brindando un aprovechamiento objetivo de las áreas del almacén regional.

Incorporación de la Figura EPSAC a la estructura de las Unidades Regionales Institucionales, a nivel de esta área de trabajo no se dio afectación directa en las labores ordinarias del proceso, el único cambio fue la modificación de firmas responsables a nivel de documentación de pagos en Sede Central.

Administración y Recursos Financieros, ambos, son aspectos que se han mantenido estables, debido a que se ha contado con la administración del mismo Director Regional durante los últimos años.

Cambios Externos:

Demanda del Sector, estos cambios han generado variantes a nivel de la oferta formativa, y por ende, a la tipología y cantidad de los bienes que se administran en este Proceso Institucional.

Recomendaciones de la Contraloría, se ha dado algunas recomendaciones sobre el almacenamiento de bienes que han generado mayor control por parte de la UCI, gracias a ello se dan las tomas anuales de inventarios en cada Unidad Regional.

Control Interno:

A partir de la promulgación de la Ley de Control Interno en el año 2002 tanto a nivel Institucional como de la Unidad Regional, se establecieron parámetros y documentación en esta materia que han sido aplicados con sus mejoras y modificaciones a lo largo de mi gestión.

Existe a nivel de la Unidad Regional Huetar Norte una Comisión de Control Interno, que proporciona los lineamientos y ejecuta los procesos de autoevaluación en los cuales se participa y monitorea al Proceso Almacén.

De igual forma, internamente esta servidora ha implementado controles internos adicionales que han agregado valor, para lograr resultados positivos en cada proceso de evaluación y las auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de Calidad así como; las evaluaciones realizadas por la Unidad de Compras Institucional, la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo y la Auditoría Interna de la Institución.

En resumen, a la fecha se han cumplido con las disposiciones del sistema de control interno institucional en materia de procedimientos de trabajo, controles, mecanismos de mejora continua y responsabilidades establecidas y claramente definidas del personal operativo y administrativo del Proceso Almacén.

Acciones emprendidas:

Como lo citado en el punto No. 4 de este informe de gestión, se ha cumplido a la fecha con las directrices y disposiciones de los entes internos y externos a la Institución en materia de control interno, donde adicionalmente se han implementado acciones para perfeccionar y evaluar los procedimientos de trabajo, los cuales se detallan a continuación:

- Reuniones de personal, donde se evalúan las acciones implementadas y oportunidades de mejora que permitan eficientizar los procesos de control dentro y fuera del Almacén Regional. Así mismo, se exponen avances y proyectos de mejora de la dependencia.
- Establecimientos de lineamientos formales de trabajo, con el objetivo de garantizar la eficiencia del proceso. **Ver anexo 1.**
- Revisiones diarias mediante conteos cíclicos a partir de la metodología ABC de las existencias de materiales, herramienta y equipo, con el objetivo de dar una trazabilidad puntual y acciones preventivas en la administración de existencias.
- Pruebas selectivas mensuales con el fin de garantizar la exactitud del inventario, detectando posibles errores y realizando las correcciones que sean necesarias.
- Seguimiento semanal a programaciones de alisto, recepción y distribución de bienes, lo cual se informa a los Centros Ejecutores y el Staff de Transportes.
- Seguimiento semanal y mensual de devoluciones de docentes, indicadores implementados por la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo y monitoreo de cumplimiento de compras de faltantes y suministro de bienes a los SFCP de cada Centro Ejecutor.
- Revisiones aleatorias semanales de los procesos de archivo y listas de picking a los colaboradores encargados de cada proceso.
- Depuración de planes de compras a lo largo del año y revisión de ejecución presupuestaria de las cuentas de materiales y equipo para la toma oportuna de decisiones de forma preventiva y predictiva.
- Depuración y revisión de planes de compra mediante carteles prorrogables con el fin de garantizar la entrega de los bienes en la cantidad y plazo necesario.

Logros alcanzados:

Dentro de los logros con mayor significancia dentro de mi gestión, se detallan a continuación los siguientes:

- Sistematización de períodos de digitación de solicitudes de despacho y depuración de vales de faltantes de caja chica.
- Exactitud de las existencias de materiales, herramientas y equipo del 100%.

- Optimización de cuentas de materiales sin rotación, lo anterior no se logró completar a raíz de la paralización de los procesos de exclusión y desecho a nivel Institucional.
- Consolidar el área después de 12 años como un Proceso formal a nivel de las Unidades Regionales, donde se participó activamente en la justificación, planeamiento y consolidación de cada etapa, en conjunto con la Gestión Regional, Gestión de Normalización y Unidad de Recursos Humanos.
- Optimización de mecanismos de control de seguridad y refuerzo infraestructural como cámaras de seguridad, equipamiento de transporte, empaque y embalaje.
- Abastecimiento entre el 98% y el 100% de las solicitudes de despacho solicitadas al Proceso Almacén.
- Capacitación del 100% de los funcionarios operativos de los Procesos de Almacén a nivel Institucional, en coordinación con la Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo.
- Implementación de plan 5 S a nivel del Proceso Almacén, donde se deja claro que se ha visto entorpecido por la paralización de los procesos de exclusión y desecho a nivel Institucional.
- Generación y depuración de los carteles prorrogables regionales desde que se inició con esta modalidad de compra, con una excelente planeación obteniéndose excelentes resultados y abastecimiento justo a tiempo
- Desarrollo de un método de planificación mensual para el alisto, recepción y despacho de bienes del 100% de los SFCP que se ejecutan en la Unidad Regional.

Proyectos relevantes:

A continuación se detallan los proyectos ejecutados por esta servidora así como los proyectos a los cuales se recomienda dar continuidad al nuevo Encargado del Proceso:

Proyectos Ejecutados:

- Colocación de estantería especializada en las áreas de metales, plásticos, equipos, maderas, entre otros.
- Cambio de todas las bases de las estanterías del almacén, se modificó el material inicial de madera por aluminio, con el fin de garantizar el exterminio de plagas así como la limpieza y condiciones adecuadas de los bienes almacenados.
- Anclamiento de las estanterías del Almacén, se realizó un proyecto para anclar toda la estantería con el fin de evitar la caída de objetos y daño en los bienes organizacionales así garantizar la integridad física del Recurso Humano que labora en este proceso.
- Cambio de la iluminación del Almacén, se realizó un proyecto para cambiar la iluminación del proceso a un sistema Led, generando beneficios a nivel de claridad de las áreas de trabajo así como una economía en los gastos por electricidad.

- Implementación de Cámaras de Seguridad, con este proyecto se logró controlar el riesgo por robos, aunque este proceso nunca ha presentado inconsistencias de este tipo, al implementar esta herramienta se minimiza el riesgo.

Proyectos Pendientes:

- Implementación del proyecto de código de barras, proyecto en el cual la UCI muestra interés por retomar y finalizar.
- Seguimiento de la propuesta para la reutilización del área de agroquímicos, ubicación que actualmente se encuentra ocupada por el área de transportes, pero que es necesario retomar debido al próximo ingreso de agroquímicos por medio de compra de carteles prorrogables.
- Desecho de registros documentales según la tabla de plazos en coordinación con la Unidad de Archivo Institucional.
- Desecho de bienes del proceso de inventario, lo anterior se debe de retomar en el momento que se active el convenio de desecho a nivel Institucional.
- Dar continuidad a los procesos actuales de plazos y ejecución de las digitaciones, alisto, almacenamiento y despacho para SFCP y necesidades administrativas.

Administración de recursos financieros:

El Proceso Almacén es una unidad de servicio y por lo tanto no cuenta con presupuesto asignado a su cargo.

Sugerencias:

Se requiere gestionar y consolidar en el Proceso Almacén, una estructura organizativa funcional con su respectivo recurso humano, que permita mejorar el funcionamiento actual que se limita por la carencia de dicha estructura. Lo anterior, es parte del plan de mejoras de la GNSA y es de suma importancia consolidar este Proceso, como lo están otros dentro de las Unidades Regionales de la Institución y la Sede Central.

Es importante trabajar la capacitación de los funcionarios, en el tema de habilidades blandas y competencias técnicas de acuerdo al perfil de cada puesto de trabajo. Por otra parte, se requiere dotar al Proceso de mejores condiciones en materia de Seguridad e Higiene Ocupacional, directamente relacionado con la infraestructura actual con la que se cuenta.

Observaciones:

No hay observaciones.

Disposiciones de la Contraloría General de la República:

Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la CGR.

Órganos de Control Externo:

A la fecha este Proceso, no tiene ningún pendiente relacionado con recomendaciones emitidas durante mi gestión por parte de Órganos de control Externo.

Auditoría Interna:

A la fecha este Proceso, no tiene ningún pendiente relacionado con recomendaciones emitidas durante mi gestión por parte de la Auditoría Interna.

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

Nombre y Firma de la persona funcionaria: _____
Número de identificación: <u>109880572</u>
cc: Unidad de Recursos Humanos ¹
Sucesor

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

Anexo 1.

Funciones establecidas para el personal administrativo:

08 de enero de 2018

URHN-PAL-0001-2018

Gabriela Sánchez Ovarés

Asistente Administrativo Almacén Regional

ASUNTO: Labores Periodo 2018

De acuerdo a los comunicados de las Autoridades Superiores que nos supervisan, se hace necesario detallarle algunas indicaciones de tipo general pero de cumplimiento obligatorio para el manejo y control de los bienes resguardados en este Proceso. Algunas de estas normas son parte de las labores ordinarias, directrices que se reforzarán en este documento y otras corresponden a variaciones en el accionar del proceso con el fin de cumplir a cabalidad con los procesos institucionales y reforzar el control interno del Proceso Almacén. Así mismo se entregan los procedimientos del departamento según el Sistema de Gestión de la calidad.

En otro orden de cosas, referente al trabajo normal que nos corresponde en el Proceso me permito hacer las siguientes indicaciones:

- Archivo y control de documentación departamental: será responsable del resguardo de la documentación que genere este departamento, implementará los controles requeridos e informará a esta jefatura sobre cualquier impedimento para cumplir con esta labor; así mismo entregará informes mensuales al respecto detallando si existen algún consecutivo extraviado. Velará por el correcto archivo de la documentación, verificando previamente que cuente con las firmas, copias y sellos requeridos por los procesos institucionales.
- Reuniones: participará activamente de las reuniones semanales del proceso, llenándose el formulario FR ACAL 05, tomará nota de las situaciones comentadas y de los acuerdos tomadas, una vez finalizada cada reunión trasladará el formulario FR ACAL 08 vía correo electrónico a los funcionarios del Proceso Almacén. Así mismo, participará en reuniones de seguimiento del PASER, siendo responsable directo del intercambio de información entre servicio al usuario y el proceso almacén en relación a requerimientos de equipo, cambios de fechas, eliminación de módulos y otros.

- Brindará apoyo administrativo al proceso en labores a nivel de sistemas, tales como despacho de bienes, ingresos de vales de caja chica, cancelación de solicitudes de despacho, ingreso de inventarios, informes básicos y otros que le sean solicitados.
- En ausencia de mi persona, será responsable de la administración de las llaves del Almacén, velando por el cumplimiento de los procedimientos internos y deberá informar sobre cualquier situación anómala que se presente.
- Cualquier otra función que se desprenda de sus responsabilidades y que no se haya señalado.

Por último, hacemos un recordatorio del Artículo 43 del Reglamento Autónomo de Servicios del INA, sobre las obligaciones de los funcionarios institucionales.

1. Prestar sus servicios en forma personal, regular y continua, cumpliendo con la jornada laboral, dentro del horario que le corresponda y en el lugar designado por la institución, según las disposiciones de este Reglamento.
2. Iniciar el trabajo a la hora señalada por su horario de trabajo, sin que lo pueda abandonar antes de que concluya su jornada, salvo causa justificada.
3. Ejecutar las funciones y tareas de su puesto, aplicando toda su capacidad, dedicación, diligencia y esfuerzo, de acuerdo con sus aptitudes y los términos en que fue contratado; utilizando las mejores técnicas y procedimientos conocidos.
4. Desempeñar sus funciones bajo la dirección de sus superiores, cumpliendo las instrucciones, órdenes y circulares relativas a la forma en que debe brindar el servicio y ejercer las funciones de su puesto.
5. Auxiliar a los demás compañeros en el ejercicio de sus funciones, aún en aquellos casos en que pertenezcan a otras dependencias, siempre que esas tareas sean compatibles con sus capacidades y destrezas y sea requerido para ello por su jefatura inmediata.
6. Atender con diligencia, cortesía, consideración y respeto al público que acuda a las oficinas del INA, y a sus superiores y compañeros; de modo que no se originen quejas por mal servicio, desatención, maltrato o irrespeto.
7. Vestir correctamente durante las horas de trabajo y en general, mantener una presentación adecuada según las exigencias de su puesto y el cargo desempeñado. Cuando el INA provea uniformes, su uso será obligatorio durante toda la jornada de trabajo y con sujeción a las normas que se establezcan al respecto.
8. Guardar la más absoluta reserva sobre los asuntos confidenciales del INA, independientemente de la forma en que haya tenido conocimiento de ellos; y la discreción necesaria sobre su trabajo.
9. Denunciar ante sus superiores inmediatos o autoridades competentes, los hechos incorrectos o ilícitos de que tuviera conocimiento en virtud de sus funciones.

10. Informar a su jefe inmediato de cualquier error, deficiencia, anomalía o falta que descubra en ocasión del cumplimiento de sus funciones, así como de todo daño causado a los bienes o intereses institucionales.
11. Comunicar a los representantes patronales las observaciones que su experiencia y conocimiento le sugieren para mejorar su trabajo y prevenir daños o perjuicios a sus compañeros, a los usuarios y a los bienes o intereses del INA.
12. Utilizar los bienes institucionales a que tenga acceso, exclusivamente para el desempeño de sus funciones, procurando su conservación y mantenimiento y dando aviso a sus superiores inmediatos de cualquier avería, o menoscabo que sufran esos bienes.
13. Responder por los útiles, mobiliario, herramientas y equipo institucional que se le facilite para la prestación del servicio y reponer aquellos cuya pérdida o deterioro sean atribuibles a su acción u omisión y no corresponda al deterioro o desgaste debido a su uso normal o el ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor.
14. Responder por los daños y perjuicios que le cause al INA por culpa grave o dolo, en los términos establecidos en el título séptimo del libro primero de la Ley General de la Administración Pública, aunque no haya producido daños a terceros.
15. Mantener al día su trabajo.
16. Justificar ante su jefe inmediato, el tiempo utilizado en visitas a instituciones aseguradoras o servicios de salud.
17. Prestar su colaboración a las diversas comisiones que integre la institución.
18. Cumplir las disposiciones legales y reglamentarias que le incumban, de acuerdo con la naturaleza de su puesto y con las obligaciones que de ellas se deriven; sin perjuicio de ejercer los recursos y acciones pertinentes en defensa de los derechos que estime lesionados.
19. Mantener informada a la institución, a través del Proceso de Recursos Humanos, de su domicilio y demás pormenores necesarios para mantener actualizado su expediente personal.
20. Acatar y hacer cumplir en su caso, las medidas que tiendan a prevenir accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.
21. Denunciar ante su jefatura inmediata, toda situación susceptible de provocar un riesgo laboral.
22. Dar aviso inmediato al Proceso de Recursos Humanos, de cualquier accidente de trabajo que sufra el funcionario o cualquiera de sus compañeros.
23. Registrar diariamente la asistencia cuando esté obligado a ello, utilizando en sistema de control establecido al efecto, en su respectivo centro de trabajo.
24. Notificar al jefe inmediato la imposibilidad para asistir al trabajo, a más tardar, dentro del segundo día hábil siguiente a aquél en que surgió el impedimento.

25. Laborar jornada extraordinaria hasta por el máximo legal cuando sea requerido para ello, y prestar auxilio en caso de siniestro o riesgo inminente para las personas o para las instalaciones del INA.
26. Pagar inmediatamente, o suscribir un arreglo de pago, por las indemnizaciones que deba cubrir al Instituto, por la pérdida o deterioro de equipos.
27. Presentar las liquidaciones correspondientes a gasto de viaje y compra de bienes y servicios por caja chica, dentro del plazo reglamentario establecido para cada caso; y reintegrar a la institución cualquier suma no utilizada en el objeto de gasto autorizado.
28. Portar la identificación de funcionario, dentro de las instalaciones del INA y durante la jornada de trabajo.
29. Presentar la constancia de incapacidad ante el jefe inmediato, dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha en que surgió el impedimento para laborar.
30. Obtener autorización del jefe inmediato, en caso de que requiera retirarse de su centro de trabajo.
31. Mantener al día la licencia de conducir, cuando en razón de su puesto deba cumplir con ese requisito.
32. Presentar los informes periódicos relativos a sus funciones, que le soliciten sus superiores.
33. Rendir declaración como testigo en los procedimientos o causas en las que tenga interés el INA, cuando fuere citado por algún órgano administrativo o judicial.
34. Asistir a las reuniones de las comisiones que deba integrar en razón de su cargo.
35. Participar en las reuniones, actividades o seminarios a que sea convocado por su jefe inmediato o por los funcionarios competentes del INA.
36. Guardar confidencialidad respecto a la identidad de las personas denunciadas, en los términos previstos en la legislación vigente.
37. Observar dignidad en el ejercicio de su cargo, conduciéndose en todo momento con rectitud y decoro dentro de su jornada y centro de trabajo; y aún fuera de las instalaciones del INA cuando se encuentre en giras de trabajo o figure como funcionario institucional; de manera que no comprometa con su conducta la imagen y buen nombre de la institución.
38. Canalizar sus solicitudes, reclamos o quejas, con estricto apego al orden jerárquico institucional, salvo en caso de conflicto grave con su jefatura inmediata, en cuyo caso deberá acudir ante el superior en grado.
39. Ajustar estrictamente sus períodos de descanso, a los plazos previstos en este Reglamento.
40. Cualquiera otra prevista en el Código de Trabajo, la legislación conexas, el Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y las demás leyes de la República.

Funciones establecidas para el personal operativo:

08 de enero de 2018

Sr. Melvis Robles Alfaro

Sr. Bryan Ureña Salas

Sr. Jose Antonio Huertas Salazar

ASUNTO: Procedimientos de trabajo Almacén URHN

De acuerdo a comunicados de las Autoridades Superiores que nos supervisan, se hace necesario detallarles algunas indicaciones de tipo general pero de cumplimiento obligatorio del manejo y control de bienes. Algunas de estas normas son parte de las labores ordinarias, directrices que se reforzarán en este documento y otras corresponden a variaciones en el accionar del proceso con el fin de cumplir a cabalidad con los procesos institucionales y reforzar el control interno del Proceso Almacén.

Así mismo se entregan los procedimientos del departamento según el Sistema de Gestión de la calidad.

En otro orden de cosas, referente al trabajo normal que nos corresponde en el Proceso me permito hacer las siguientes indicaciones:

Asignación de trabajo en tiempo ordinario y extraordinario.

Se hará una distribución de las cargas de trabajo de acuerdo a un plan de actividades por semana que combinan labores de alistado, pruebas selectivas, mantenimiento de estantería, recibo de mercadería, giras de entrega de recursos instruccionales de SFCP y proyectos especiales tales como reacomodo de bodegas, exclusiones de bienes, traslado de materiales a otros Almacenes, entre otros. Mismo que será detallado en cada reunión de programación semanal, determinándose, incluso las labores a ejecutar en horas extra.

Se le dará un estricto seguimiento al cumplimiento en tiempo y trabajo ejecutado en tiempo extraordinario, apegado a los principios de eficacia, eficiencia y productividad de cada colaborador. Lo anterior igualmente será verificado por la Unidad de Recursos Humanos, dándose un seguimiento a los trabajos ejecutados tanto en jornada ordinaria como extraordinaria (uso de horas extras).

Procedimiento para revisión y programación de entregas para los SFCP.

La programación de giras se realizará en reunión general de departamento todos los jueves, con base en las solicitudes de despacho realizadas y la información del PASER. Designándose un responsable semanal, **quién antes de realizar las giras programadas deberá coordinar con los docentes la entrega de los materiales de modo que se garantice la efectividad de la gira.**

La documentación de las salidas de materiales será administrada la compañera Alicia Castro Ocampo, asistente administrativa del proceso. Se llevará un control para la entrega de documentación, donde la persona que reciba los documentos estampará su firma como responsable; así mismo, cuando se realice la devolución de los documentos los mismos primero deberán anotarse en el control antes de incluirse en sistemas y su posterior archivo.

En relación a la salida de materiales para entrega, ya sea en el CFPMS, oficinas administrativas o servicios móviles, los bienes serán revisados por el responsable de la entrega y el compañero cuyo rol indicaba la entrega de materiales la semana previa, quien colocará el sello de revisado en la parte posterior de la boleta original, con lo anterior, se busca establecer un control cruzado en busca de detectar errores de alisto o de emisión de la documentación en el SIREMA. En el caso de bienes que deban entregarse fuera de las instalaciones del CFPMS se procederá de la misma forma, aunado a ello, se realizará en presencia de un oficial de seguridad quien verificará que lo indicado en la boleta FR URMA 11 coincida con lo que se traslada fuera de las instalaciones según procedimiento P URMA 02 para facilitar la salida de bienes de las instalaciones. Además, los paquetes de curso que por razones particulares no puedan entregarse se informarán a la encargada de proceso por escrito al finalizar la semana con las justificaciones del caso, con el fin de reprogramar de forma inmediata la entrega.

Es importante recordarles que es su obligación revisar el paquete cuando es entregado al docente y reportar cualquier anomalía encontrada producto de errores de alisto o conteo en la revisión previa antes de salir del Almacén Regional.

La salida y llegada de la gira debe apegarse estrictamente a como este confeccionada la boleta, donde en caso de que el camión no se haya podido descargar el día anterior por llegar después de las 16:00 horas, se cargará el día de la gira, caso contrario se cargará el día anterior. Para este rubro si hay alguna situación especial debe comunicarse inmediatamente para redirigir la instrucción, haciendo hincapié que NO solamente las personas que salen de gira son los responsables de la carga y descarga del vehículo.

En cuanto al cambio del rol de giras se harán excepciones siempre y cuando haya una instrucción superior o que la persona responsable de la gira llegue a la conveniencia con esta servidora y la persona que sigue en el rol por efecto de alguna cita médica o asunto personal que no supere la mitad de la jornada laboral. En caso de vacaciones o incapacidad no aplica lo descrito en el párrafo anterior.

Para efectos de giras donde se traslade equipo, herramientas o materiales que por sus características lo requiera se deberán asegurar los bienes, de forma tal que vayan bien protegidos de cualquier peligro.

Ejecución de pruebas selectivas y reporte al encargado del Almacén.

Se hará un cronograma semanal de pruebas selectivas por funcionario, donde esta servidora indicará personalmente por semana cuáles códigos se van a tomar y se le entregará el machote de informe de selectiva que se confeccionará. Las pruebas selectivas son la labor de control más importante dentro de la sana administración de un inventario, donde les pido su constancia, orden y fidelidad en la información de los conteos que se realicen y las conciliaciones que se hacen en el SIREMA, donde la efectividad de este trabajo va a depender directamente de su orden y disciplina en las labores de alisto, recibo y acomodo de mercadería de las solicitudes de despacho, órdenes de compra y vales de caja chica que se reciben y despachan diariamente en el Almacén Regional.

Mantenimiento de estantes.

De no darse eventualidades los viernes se utilizarán para realizar labores de revisión de reservas, etiquetado, orden de la mercadería y limpieza de las zonas de almacenamiento, todo esto según las áreas asignadas a cada funcionario.

Recibo de Bienes:

La responsabilidad para el recibo de materiales, equipos y herramientas por órdenes de compra, vales de caja chica y devolución de instructores, será de acuerdo a un rol semanal, donde la persona que la semana previa estuvo en su rol de gira será la responsable del recibo de bienes.

En relación al recibo de órdenes de compra se les recuerda acatar lo indicado en el procedimiento P UCI PAL 01, en relación a la normativa para el recibo de bienes.

Plaqueo de activos institucionales:

El plaqueo de equipo estará designado al señor Jose Antonio Huertas Salazar, sin privar que cuando el trabajo sea cuantioso será apoyado por el funcionario Bryan Ureña Salas. Se deberá acatar lo indicado en el procedimiento P UCI PAL 01, en relación a la normativa para el plaqueo de bienes.

Realizar el inventario de equipo a ser retirado al docente o administrativo según el formulario correspondiente:

El colaborador que realiza el inventario debe detallar los bienes recibidos en el documento para tal fin, debe verificar que el documento cuente con las firmas respectivas y posteriormente entregarlo al compañero responsable de recibo en el Almacén, quien deberá verificar la exactitud del inventario y el estado de los bienes antes de firmarlo y realizar el acomodo de los bienes. Si todo lo anterior

se realiza sin inconvenientes firma el inventario y lo entrega la compañera Alicia Castro Ocampo, quien deberá ingresar los bienes con total exactitud a lo indicado en el formulario respectivo.

Es importante indicar los que los pasos mencionados anteriormente son procedimientos de trabajo obligatorios y que no se recibirá ningún inventario que no cuente con las firmas de revisión indicadas. Así mismo, es responsabilidad de la persona que recibe el inventario al docente verificar que las características indicadas en el inventario concuerden con las características del bien físico entregado, de recibir bienes en cantidades o características diferentes deberá asumir la responsabilidad de corregir la discrepancia.

En el caso de que un docente mantenga pendiente la devolución de bienes se debe comunicar de forma inmediata al encargado del proceso.

Alisto de Materiales y equipos para curso:

En la reunión de programación de cada jueves se indicarán las solicitudes que deberán alistarse en la semana siguiente, con el fin de que los servicios de capacitación cuenten con los materiales en forma oportuna, la distribución del alisto será realizada por mi persona.

Recibo de bienes y su acomodo:

Una vez se reciban los bienes según los procedimientos descritos en este documento, los bienes serán ubicados en estantería según el catalogo institucional, verificando que los mismos cuente con la debida etiqueta que lo identifique.

Cumplimiento de los Procedimientos de Calidad.

Les insto a apearse estrictamente al cumplimiento de los procedimientos que rigen al Almacén Regional en cuanto a la forma de trabajo y aplicación de **formularios, sellos y registro de firmas en los comprobantes de ingresos, despachos e inventarios**. Les hago entrega de una copia de los procedimientos de Calidad que rigen para nuestro proceso, con el fin de que los apliquen en sus labores diarias y de los cuales no se puede alegar desconocimiento.

Uso de las llaves.

Estas se ubicarán únicamente en mi oficina, donde el uso de las mismas será bajo mi autorización y las áreas abiertas deberán ser cerradas de forma inmediata una vez realizado el trabajo respectivo, ninguna área deberá permanecer sin candado a excepción del área donde se esté laborando. En mi ausencia las llaves serán asignadas a la compañera Alicia Castro Ocampo, la cual reportará a mi persona cualquier anomalía encontrada en el desarrollo de las funciones como extravío de mercaderías, candados violentados o permanencia de personas no autorizadas en zonas restringidas.

Ingreso de personal a las instalaciones del Almacén.

El ingreso de personal a las instalaciones del Almacén Regional, ya sea área de materiales, herramienta o equipo está completamente prohibida a excepción de que se requiera verificar los bienes de forma física y se podrá realizar únicamente en compañía de alguno de ustedes. Para ello, si alguien tiene que ingresar se debe de registrar en la bitácora de ingreso según la información solicitada en la boleta. Lo anterior con el fin de dar cumplimiento a la recomendación de control de ingreso del informe de auditoría 12-2011.

Así mismo, para dar cumplimiento a lo indica en el procedimiento P UCI PAL 03, se restringe el ingreso y parqueo de vehículos de personas externas, administrativos y operativos de la Institución, a las áreas de carga y descarga de este Almacén institucional.

Manejo de la documentación.

Toda documentación para la entrega de materiales deberá ser anotada en el “control de boletas para salida de documentos” que la compañera asistente administrativa. Ningún documento podrá ser retirado del Almacén Regional sin antes estar anotado en este control. El recibo de la documentación se realizará contra la entrega de la misma, para ello se verificará que los documentos cuenten con las firmas respectivas, de no ser así se devolverá el documento hasta que sea firmado en la forma correspondiente.

Entrega de bienes sin salida en sistemas.

La entrega de materiales vía manual está completamente prohibida, bajo ninguna circunstancia se podrán entregar materiales que no cuenten con una boleta de asignación de bienes.

Otros:

- Las puertas de emergencia deberán permanecer cerradas y su apertura se dará cuando amerite por alguna emergencia que se presente o con autorización de la encargada del Proceso.
- Todo bien que no sea parte del inventario del almacén que se desee guardar en las instalaciones del almacén deberá valorarse primeramente con la encargada del proceso.
- Todo paquete que se aliste y se traslade para su aplicación en sistemas, deberá alistarse en su totalidad, garantizando que los materiales que se mantengan en estantería pueden ser tomados en pruebas selectivas.
- El servicio del almacén es jornada continua y dado que la mayor parte del tiempo permanecerán tres funcionarios operativos se deberán coordinar los tiempos de desayuno y almuerzo para que siempre haya un funcionario atendiendo público.

- El alisto de materiales se realizará de forma individual, por tanto solo se permitirá una firma por cada solicitud de despacho preparada.

ROLES Y RESPONSABILIDAD POR ÁREA:

Se asignarán roles semanales con el fin de hacer las labores del personal lo más equitativas posibles y buscar la polifuncionabilidad del personal operativo del Proceso Almacén. Dado que el proceso cuenta con cuatro funcionarios operativos, se realizan roles tomando en consideración que en el proceso ordinario de trabajo habrá un funcionario de gira y tres en labores internas.

Recibo de bienes:

Recibo de órdenes de compra: El funcionario que en la semana anterior fue responsable de las giras tendrá a cargo la función de recibir órdenes de compra, vales de caja chica, devoluciones por inventarios y otros. En su ausencia esta labor será asumida por cualquiera de los otros funcionarios que estén laborando.

Entrega de Bienes:

Fuera del CFPMS por medio de Giras:

Se asignará una persona de forma semanal para las labores de entrega de materiales y equipos fuera de la Unidad Regional, de acuerdo con un rol semanal de responsables que se definirá en las reuniones del Proceso.

Dentro de las instalaciones CFPMS:

Entrega de materiales y equipos en el Centro de Formación Monseñor Sanabria: El funcionario que en la semana anterior fue responsable de las giras tendrá a cargo la función de entregar materiales en este Centro de Formación. En su ausencia esta labor será asumida por cualquiera de los otros funcionarios que estén laborando.

Atención de docentes y administrativos en consultas operativas:

El funcionario que en la semana anterior fue responsable de las giras tendrá a cargo la función de atender docentes para consultas operativas. En su ausencia esta labor será asumida por cualquiera de los otros funcionarios que estén laborando.

Alisto de materiales:

La distribución de alisto será realizada por la Encargada del Proceso de forma equitativa entre los funcionarios disponibles.

Asistencia al montacargas:

El responsable para el proceso Almacén URHN de informar sobre las necesidades de mantenimiento básicas al Encargado de Transportes y recargar el combustible del montacargas es el funcionario Melvis Robles Alfaro.

Áreas de trabajo asignadas por funcionario:

Melvis Robles Alfaro:

Responsable de las cuentas 20101, 20102, 20103, 20104, 20199, 20202, 20302, 29904.

Suplente del señor Diego Vargas Serrano:

Responsable de las cuentas 29901-29902-29903- 50101, 50102, 50103, 50104, 50106, 50107, 50199. Acomodo de área de exclusión. Ente tanto se dé el nombramiento estas cuentas serán distribuidas entre el personal actual del Almacén.

Bryan Ureña Salas:

Responsable de las cuentas 20301-20305-20306-20399-20401-20402. Limpieza del área de metales y tuberías.

Jose Antonio Huertas Salazar:

Responsable de las cuentas 20303-20304-29905-29906-29907-29999. Limpieza del área de reservas y área administrativa.

Para cada área serán responsables de:

- Aplicar pruebas selectivas, procurando mantener ajustadas las existencias físicas y las existencias virtuales según SIREMA.
- Revisar periódicamente el estado físico de los bienes, fechas de caducidad, rotación, con el fin de detectar bienes que ameriten su traslado o exclusión del inventario regional.
- Realizar la limpieza de la estantería y área de pasillos garantizando un óptimo estado de su área.
- Verificar que el área asignada cuente con todas las etiquetas necesarias, tanto individuales como de reservas.
- Traslado de bienes de áreas de reserva hacia estantería cada vez que sea necesario.

Nota: Se debe hacer la salvedad que de presentarse alguna situación que impida al funcionario responsable de la labor particular, las actividades deberán ser atendidas por el funcionario operativo que cuente con disponibilidad.

Por último, hacemos un recordatorio del Artículo 43 del Reglamento Autónomo de Servicios del INA, sobre las obligaciones de los funcionarios institucionales.

41. Prestar sus servicios en forma personal, regular y continua, cumpliendo con la jornada laboral, dentro del horario que le corresponda y en el lugar designado por la institución, según las disposiciones de este Reglamento.
42. Iniciar el trabajo a la hora señalada por su horario de trabajo, sin que lo pueda abandonar antes de que concluya su jornada, salvo causa justificada.
43. Ejecutar las funciones y tareas de su puesto, aplicando toda su capacidad, dedicación, diligencia y esfuerzo, de acuerdo con sus aptitudes y los términos en que fue contratado; utilizando las mejores técnicas y procedimientos conocidos.
44. Desempeñar sus funciones bajo la dirección de sus superiores, cumpliendo las instrucciones, órdenes y circulares relativas a la forma en que debe brindar el servicio y ejercer las funciones de su puesto.
45. Auxiliar a los demás compañeros en el ejercicio de sus funciones, aún en aquellos casos en que pertenezcan a otras dependencias, siempre que esas tareas sean compatibles con sus capacidades y destrezas y sea requerido para ello por su jefatura inmediata.
46. Atender con diligencia, cortesía, consideración y respeto al público que acuda a las oficinas del INA, y a sus superiores y compañeros; de modo que no se originen quejas por mal servicio, desatención, maltrato o irrespeto.
47. Vestir correctamente durante las horas de trabajo y en general, mantener una presentación adecuada según las exigencias de su puesto y el cargo desempeñado. Cuando el INA provea uniformes, su uso será obligatorio durante toda la jornada de trabajo y con sujeción a las normas que se establezcan al respecto.
48. Guardar la más absoluta reserva sobre los asuntos confidenciales del INA, independientemente de la forma en que haya tenido conocimiento de ellos; y la discreción necesaria sobre su trabajo.
49. Denunciar ante sus superiores inmediatos o autoridades competentes, los hechos incorrectos o ilícitos de que tuviera conocimiento en virtud de sus funciones.
50. Informar a su jefe inmediato de cualquier error, deficiencia, anomalía o falta que descubra en ocasión del cumplimiento de sus funciones, así como de todo daño causado a los bienes o intereses institucionales.
51. Comunicar a los representantes patronales las observaciones que su experiencia y conocimiento le sugieren para mejorar su trabajo y prevenir daños o perjuicios a sus compañeros, a los usuarios y a los bienes o intereses del INA.
52. Utilizar los bienes institucionales a que tenga acceso, exclusivamente para el desempeño de sus funciones, procurando su conservación y mantenimiento y dando aviso a sus superiores inmediatos de cualquier avería, o menoscabo que sufran esos bienes.

53. Responder por los útiles, mobiliario, herramientas y equipo institucional que se le facilite para la prestación del servicio y reponer aquellos cuya pérdida o deterioro sean atribuibles a su acción u omisión y no corresponda al deterioro o desgaste debido a su uso normal o el ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor.
54. Responder por los daños y perjuicios que le cause al INA por culpa grave o dolo, en los términos establecidos en el título séptimo del libro primero de la Ley General de la Administración Pública, aunque no haya producido daños a terceros.
55. Mantener al día su trabajo.
56. Justificar ante su jefe inmediato, el tiempo utilizado en visitas a instituciones aseguradoras o servicios de salud.
57. Prestar su colaboración a las diversas comisiones que integre la institución.
58. Cumplir las disposiciones legales y reglamentarias que le incumban, de acuerdo con la naturaleza de su puesto y con las obligaciones que de ellas se deriven; sin perjuicio de ejercer los recursos y acciones pertinentes en defensa de los derechos que estime lesionados.
59. Mantener informada a la institución, a través del Proceso de Recursos Humanos, de su domicilio y demás pormenores necesarios para mantener actualizado su expediente personal.
60. Acatar y hacer cumplir en su caso, las medidas que tiendan a prevenir accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.
61. Denunciar ante su jefatura inmediata, toda situación susceptible de provocar un riesgo laboral.
62. Dar aviso inmediato al Proceso de Recursos Humanos, de cualquier accidente de trabajo que sufra el funcionario o cualquiera de sus compañeros.
63. Registrar diariamente la asistencia cuando esté obligado a ello, utilizando en sistema de control establecido al efecto, en su respectivo centro de trabajo.
64. Notificar al jefe inmediato la imposibilidad para asistir al trabajo, a más tardar, dentro del segundo día hábil siguiente a aquél en que surgió el impedimento.
65. Laborar jornada extraordinaria hasta por el máximo legal cuando sea requerido para ello, y prestar auxilio en caso de siniestro o riesgo inminente para las personas o para las instalaciones del INA.
66. Pagar inmediatamente, o suscribir un arreglo de pago, por las indemnizaciones que deba cubrir al Instituto, por la pérdida o deterioro de equipos.
67. Presentar las liquidaciones correspondientes a gasto de viaje y compra de bienes y servicios por caja chica, dentro del plazo reglamentario establecido para cada caso; y reintegrar a la institución cualquier suma no utilizada en el objeto de gasto autorizado.
68. Portar la identificación de funcionario, dentro de las instalaciones del INA y durante la jornada de trabajo.

69. Presentar la constancia de incapacidad ante el jefe inmediato, dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha en que surgió el impedimento para laborar.
70. Obtener autorización del jefe inmediato, en caso de que requiera retirarse de su centro de trabajo.
71. Mantener al día la licencia de conducir, cuando en razón de su puesto deba cumplir con ese requisito.
72. Presentar los informes periódicos relativos a sus funciones, que le soliciten sus superiores.
73. Rendir declaración como testigo en los procedimientos o causas en las que tenga interés el INA, cuando fuere citado por algún órgano administrativo o judicial.
74. Asistir a las reuniones de las comisiones que deba integrar en razón de su cargo.
75. Participar en las reuniones, actividades o seminarios a que sea convocado por su jefe inmediato o por los funcionarios competentes del INA.
76. Guardar confidencialidad respecto a la identidad de las personas denunciantes, en los términos previstos en la legislación vigente.
77. Observar dignidad en el ejercicio de su cargo, conduciéndose en todo momento con rectitud y decoro dentro de su jornada y centro de trabajo; y aún fuera de las instalaciones del INA cuando se encuentre en giras de trabajo o figure como funcionario institucional; de manera que no comprometa con su conducta la imagen y buen nombre de la institución.
78. Canalizar sus solicitudes, reclamos o quejas, con estricto apego al orden jerárquico institucional, salvo en caso de conflicto grave con su jefatura inmediata, en cuyo caso deberá acudir ante el superior en grado.
79. Ajustar estrictamente sus períodos de descanso, a los plazos previstos en este Reglamento.
80. Cualquiera otra prevista en el Código de Trabajo, la legislación conexas, el Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y las demás leyes de la República.