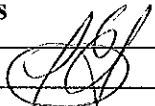



Informe de fin de gestión

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: Ileana Garita Moya
Copia a (Unidad de Recursos Humanos): Carlos Chacón Retana
Fecha del Informe: enero 31 2019
Nombre de la Persona Funcionaria: Fernando Sáenz Rodríguez
Nombre del Puesto: FT-3
Unidad Ejecutora: Núcleo Sector Comercio y Servicios.
Período de Gestión: 1995-2019
Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos
Recibido por: <u>Luz Elena Arenas II</u> Firma 
Fecha: <u>29/01/2019.</u> Sello 

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

Este informe corresponde al periodo de gestión del desempeño del puesto de Formador para el Trabajo 3, como encargado del Proceso de Planeamiento y Evaluación del Núcleo Sector Comercio y Servicios, abarca el periodo junio de 1994 al 31 de enero de 2019 en el que desempeñé las labores que establece el manual de puestos institucional, cuya naturaleza consiste en planificar, ejecutar, controlar y evaluar un proceso estratégico y cuyos productos están dirigidos a satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes actuales y potenciales de los servicios que conforman las áreas de la Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos.

2. Resultados de la Gestión:

Durante el desempeño de mis labores se formularon, diseñaron y ofertaron programas de formación y capacitación acorde a los requerimientos del mercado laboral y en correspondencia con la realidad nacional, internacional y con los lineamientos institucionales, gubernamentales y los procesos internos de calidad (SICA), control interno, auditoría y disposiciones legales vigentes.

Insumos y productos para ese objetivo constituyeron:

- a. Análisis de la realidad económica, social y cultural del país, del contexto centroamericano y mundial (globalización).
- b. Estudios de demanda de necesidades de formación y capacitación cualitativas y cuantitativas de los sectores productivos Comercio, Servicios, Industrial, PYMES.
- c. Configuración del sector productivo (año 2010 y siguientes).
- d. Diseño y actualización de los perfiles ocupacionales del sector y subsectores productivos, con enfoque en competencias laborales según lo normado en el modelo para el diseño curricular vigente hasta junio del 2018.
- e. Diseño y actualización de programas de formación y capacitación con enfoque en competencias laborales según lo normado en el modelo para el diseño curricular vigente hasta junio del 2018.
- f. Diseño y actualización de los recursos didácticos de la oferta de formación y capacitación.
- g. Diseño y actualización de listas de recursos didácticos.
- h. Diseño de programas de formación y capacitación virtuales, con enfoque en competencias laborales según lo normado en el modelo para el diseño curricular vigente hasta junio del 2018.
- i. Diseño de programas de formación y capacitación modalidad formación dual, con enfoque en competencias laborales según lo normado en el modelo para el diseño curricular vigente hasta junio del 2018.
- j. Diseño de estándares de cualificación para atender la política que rige el Marco Nacional de Cualificaciones, según el modelo curricular aprobado por la Junta Directiva a mediados del año 2018.
- k. Gestiones de alta complejidad en la planificación, dirección, control y evaluación de planes operativos del Núcleo, del presupuesto, del plan estratégico del núcleo, del análisis del contexto y realidad nacional, en la gestión recurso humano colaborador asignado al proceso, en la coordinación interinstitucional, y la colaboración con entes externos, unidades productivas, cámaras, empresarios y público en general.
- l. Otros productos e insumos corresponden a la aplicación de los manuales y procedimientos de calidad para el diseño de los servicios de formación y capacitación, la evaluación curricular de la oferta de formación y capacitación, la evaluación técnico metodológica y de idoneidad de la persona docente, a los planes y proyectos para la capacitación y desarrollo del recurso humano docente según área de especialización y en correspondencia con la oferta vigente, formulación de pruebas de certificación, gestión y colaboración con la gestión SNAFOR.
- m. La gestión de la información de los sistemas institucionales de administración y gestión de la oferta de formación (SISER y SIREMA) correspondientes al Núcleo siendo responsabilidad del proceso de Planeamiento y Evaluación se realizó y se mantuvo actualizada.

- n. Se mantuvo una estrategia verde (poco o nulo uso de papelería y otros insumos) con la página web (nube) del núcleo con toda la información relacionada con la oferta de formación y capacitación del núcleo (programas, perfiles, documentos de diseño, listas de recursos didácticos, material didáctico escrito de apoyo a los estudiantes y docentes y otros productos, documentos de administración curricular de los programas diseñados por competencias), con acceso a todos los funcionarios involucrados con la gestión de la ejecución de los servicios en las unidades regionales y a otros funcionarios y colaboradores de las respectivas gestiones rectores y de la autoridades superiores.

3. Cambios en el entorno:

Durante el desempeño de mi cargo como encargado del Proceso de Planeamiento y Evaluación del Núcleo Sector Comercio y Servicios del INA, se dieron importantes y trascendentales cambios del entorno socio económico y productivo nacional e internacional, entre ellos:

- a. Aceleración del proceso de globalización de las economías y polarización de los bloques económicos de Asia, Europa y América.
- b. Políticas de reducción del déficit fiscal y movilidad laboral impulsadas por los gobiernos de turno.
- c. Énfasis de la economía nacional hacia un modelo exportador y apertura de mercados con la firma de tratados de libre comercio.
- d. Apertura de los mercados de telefonía y seguros en el país.
- e. Crecimiento significativo y constante del sector productivo comercial y de servicios, constituyéndose en el principal aportador al producto interno bruto.
- f. Aceleramiento y crecimiento exponencial de las tecnologías de información y comunicación que impactan a los sectores productivos (internet de las cosas, inteligencia artificial, big data, robótica y otras) que impactan directamente la productividad de las empresas.
- g. Cambios en la legislación laboral.

Institucionalmente los cambios más significativos han sido:

- h. La reorganización o reestructuración aplicada en la gestión de doña Clara Zommer que dio origen a la estructura vigente por gestiones y unidades adscritas.
- i. Incorporación del INA la gestión por normas ISO 9000 y otras, que regularizó y ordenó los diferentes procesos de gestión institucional.
- j. Actualmente la incorporación del INA al sistema del Marco Nacional de Cualificaciones que tiende a modificar la forma de gestionar los servicios y productos que brinda el INA.

4. Control Interno:

En el periodo que desempeñé las funciones de encargado del Proceso de Planeamiento y Evaluación del Núcleo Comercio y Servicios Materiales, se gestionó el fortalecimiento del proceso de control interno, se apoyó en la formación y capacitación del recurso humano colaborador para la incorporación y aplicación de las políticas y procesos establecidos por la normativa de control interno para la adecuada valoración del riesgo y el impacto o afectación posibles en las metas, objetivos y planes operativos del Núcleo.

5. Acciones emprendidas:

- a. Organizar la gestión del recurso humano asignado al proceso con base en los criterios de gestión por objetivos y al cumplimiento de metas ordinarias y extraordinarias, ejerciendo la motivación del personal como principal motivador para el logro de los objetivos del núcleo y del adecuado control de los procesos y sus resultados.
- b. Colaborar, en coordinación con la señora Elvira Alvarado Solano, encargada del proceso de Gestión Administrativa, en la gestión y dirección del Núcleo y en el control, ejecución y alcance de los objetivos de la unidad ante la falta de la jefatura y la adecuada orientación de la GFST.
- c. Gestión de la capacitación del equipo humano colaborador en la temática de gestión del riesgo y control interno.
- d. Gestión del trabajo en equipo para el análisis de los eventos, causas, consecuencias y del factor riesgo en los diferentes procesos de investigación, diseño de la oferta de formación y capacitación.
- e. Coloración en la gestión y control de los activos institucionales asignados al proceso y al equipo colaborador
- f. Gestión del control y motivación del recurso humano para el adecuado alcance de los objetivos y metas del POIA e institucionales.
- g. Gestión y disposición de la información generada por el núcleo en los diferentes sistemas institucionales y los propios establecidos por el núcleo, por ejemplo: SISER, SIREMA, SEMS, SCC, SICA, SITH, SIRH, SICOI, SIBI, página web del INA, página web (nube) del Núcleo, control de documentos del diseño y otros, con la utilización de las herramientas tecnológicas de información disponibles para el adecuado respaldo de la información y documentación generada durante mi gestión como encargado de Proceso.

6. Logros alcanzados:

7.

Durante la gestión de este servidor se logró:

- a. Gestionar el adecuado rumbo del Núcleo, en concordancia con los lineamientos institucionales, las políticas gubernamentales, el desarrollo del mercado productivo nacional, las realidades y perspectivas nacionales e internacionales, con el apoyo de la encargada del Proceso de Gestión Administrativa
- b. 100% de cumplimiento de las metas y objetivos del POIA del Núcleo establecidas cada año.
- c. Totalidad de los estudios de necesidades, de los diseños de perfiles, de programas de formación y capacitación, de módulos de capacitación, de los materiales didácticos, de las listas de recursos instrucciones, de capacitaciones del recurso humano, de la gestión del talento humano, de la evaluación de la idoneidad, de la evaluación técnico metodológica y demás productos asociados formados y elaborados con base en lo establecido en el Sistema de Calidad (SICA).
- d. Oferta de formación y capacitación profesional diseñada con base en la demanda y los requerimientos y necesidades de los sectores productivos (por la transversalidad del sector), con enfoque en la oferta virtual por programas y en la formación dual.
- e. Incorporación total al proceso del Marco Nacional de Cualificaciones (MNC), establecido por el Gobierno de la Republica y la Junta Directiva del INA.
- f. Diseño y elaboración de catorce (14) estándares de cualificación en concordancia con el MNC, 9 de ellos aprobados por la comisión interinstitucional de cualificaciones, 5 en etapa de aprobación.
- g. Gestión de los planes operativos (POIA) de años 2018 y 2019 orientados a diseño y elaboración de estándares de cualificación, de programas educativos, de programas de habilitación, de pruebas por certificación y de módulos de capacitación según el MNC.
- h. Gestión del recurso humano profesional, capacitado y motivado hacia el logro de objetivos en equipo y a la resolución de problemas con alta motivación hacia el logro de las metas del núcleo.

8. Proyectos relevantes:

Gestión del diseño de la oferta de formación y capacitación del sector productivo Comercio y Servicios con los lineamientos del Marco Nacional de Cualificaciones, el nuevo modelo curricular, las instrucciones y acuerdos de la Junta Directiva de la Institución, la Presidencia Ejecutiva y sus Gerencias.

Este proyecto está en su etapa inicial y para completarlo se requiere de la planificación de metas y objetivos ligados a este propósito institucional durante los siguientes años presupuestarios.

9. Administración de recursos financieros:

En el transcurso de mi gestión como encargado del Proceso de Planeamiento y Evaluación del Núcleo Sector Comercio y Servicios, la administración de los recursos financieros se realizó en función de solicitar a la persona encargada del Proceso de Gestión Administrativa la presupuestación de los recursos financieros requeridos para el logro de los objetivos y metas del POIA, y se ejecutaron según lo planificado.

10. Sugerencias:

Para lograr incorporar al INA y al Núcleo al rumbo tecnológico actual y futuro, que permita disponer de tecnologías de información y comunicación acordes con los requerimientos de la del mercado y de la oferta sugiero:

- a. Gestionar conectividad con suficiente ancho de banda para la ejecución de los servicios.
- b. Gestionar la conectividad inalámbrica Wi-fi para el estudiantado en todos los centros ejecutores del INA.
- c. Gestionar la separación de conectividad a internet del INA, una para la gestión de apoyo (proceso de apoyo), otra para las gestiones tecnológica y regional que permita el acceso a docentes, estudiantes y la adecuada administración del diseño de la oferta de formación en los sistemas y en la ejecución de los cursos.
- d. Disponer de suficiente banda ancha de conectividad a internet.
- e. Establecer el teletrabajo, que permita la gestión del recurso humano y de los objetivos institucionales y del núcleo con propósitos de economía en escala, tanto para la institución como para las personas funcionarias.
- f. Gestionar la contratación de recurso humano docente y docente administrativo por horas y jornadas de medio tiempo, un cuarto y/o octavos de tiempo que permita atender las demandas del mercado laboral en jornadas diferenciadas (sábados, domingos, feriados, horarios flexibles)
- g. A la jefatura (de recién nombramiento) se recomienda establecer la gestión de escuchar e incorporar las observaciones, proyectos, soluciones a problemas, estrategias para el alcance de las metas que proponga el recurso humano asignado al PPE. La administración también debe darse de la base hacia la punta y no exclusivamente de jerarquía hacia la base.
- h. Enfocarse en la alianza estratégica con la Unidad PYMES, para la mejorar la oportuna atención de los requerimientos del sector PYMES y los acompañamientos de los emprendimientos.
- i. A la jefatura del Núcleo, que proponga la construcción del Centro Nacional de alta Tecnología Especializado en Comercio y Servicios, que incluya aulas integradas con alta tecnología, laboratorios especializados para idiomas, informática, que disponga de simuladores (por ejemplo: puntos de ventas).
- j. Orientar el diseño de oferta de formación y capacitación modalidad dual y dual y virtuales y de pruebas por certificación.

- k. Establecer el sistema de control y gestión documental del Núcleo, que permita la rápida disposición de la información histórica del Núcleo y una adecuada disposición de la actual y futura documentación.
- l. Elaborar la memoria histórica del Núcleo Comercio y Servicios.

11. Observaciones:

Las observaciones serían las mismas que se citaron en el acápite de las sugerencias.

12. Disposiciones de la Contraloría General de la República:

Las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República para el Proceso de Planeamiento y Evaluación se cumplieron satisfactoriamente.

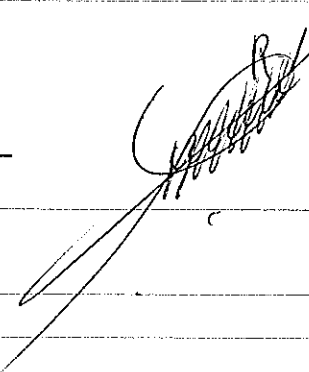
13. Órganos de Control Externo:

- a. Las recomendaciones de las auditorías de calidad externas aplicadas en la institución, de involucrar la gestión del núcleo se satisficieron a plenitud.
- b. La Subgerencia Técnica en el año 2009 contrato los servicios de la Cámara de Industrias para realizar un estudio de la vigencia de la oferta de varios núcleos, entre ellos Comercio y Servicios; los resultados de las recomendaciones de ese estudio se proyectaron en los planes operativos de años subsiguientes.

14. Auditoría Interna:

Todas las recomendaciones emitidas por parte de la Auditoría Interna del INA para el proceso de Planeamiento y Evaluación se gestionaron oportunamente.

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:
Fernando Sáenz Rodríguez 
Número de identificación: 104770013
cc: Unidad de Recursos Humanos ¹
Sucesor

PD.
La documentación del

diseño curricular que respaldan lo indicado en este informe están disponibles en la nube (página web) del Núcleo en el siguiente link:

<https://sites.google.com/a/inavirtual.ac.cr/nscs-oferta/home>

y en los archivos dispuestos en las oficinas del proceso de Planeamiento y Evaluación ubicadas en el Paseo Colón.

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