

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: Andrés Valenciano Yamuni
Presidente Ejecutivo
Carlos Chacón Retana
Encargado
Unidad de Recursos Humanos
Copia a (Unidad de Recursos Humanos):
Fecha del Informe: 16 de setiembre de 2019
Nombre de la Persona Funcionaria: Marco Antonio Vega Garnier
Nombre del Puesto: Contralor de Servicios
Unidad Ejecutora: Contraloría de Servicios
Período de Gestión: enero 2003 setiembre 2019
Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos
Recibido por: <u>Luz Elena Arenas Holguin</u> Firma _____
Fecha: <u>21 de agosto 2019</u> Sello

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

Hago un resumen de los principales logros que obtuvo la Contraloría de Servicios durante los años de mi gestión. Es importante mencionar que de enero de 2003 hasta setiembre de 2013, la Contraloría de Servicios fundamentaba su accionar legal mediante la figura del Decreto Ejecutivo. Sin embargo, a partir de setiembre de 2013 se aprobó la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios con la cual se vio ampliada la capacidad de actuación de esta Asesoría

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

En el año 2007 se logró implementar el Sistema Informático de la Contraloría de Servicios (SICS) el cual permite la sistematización de toda la información que ingresa y sale de la Contraloría de Servicios.

Con la aprobación de la citada ley, la Contraloría de Servicios tuvo la oportunidad de aplicar instrumentos que permitieron medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de la prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.

La totalidad del personal de la Contraloría de Servicios visita, al menos 2 veces al año, la totalidad de los Centros de Formación Profesional ubicados en las Unidades Regionales. De esta misma forma se brindó la misma información al estudiantado que cursan en los llamados servicios móviles, así como aquellas personas que estudian en entes que imparten cursos INA. Esta labor nos permite divulgar entre la población estudiantil el quehacer de la Contraloría de Servicios, sus funciones y actividades.

La ley estableció la independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración activa del INA por ello no deberá realizar funciones ni actuaciones de la administración activa.

Aunado con lo dicho en el punto anterior, antes de la promulgación de la ley, este servidor formó parte de Órganos Directores de Procedimiento Administrativo instaurados para investigar violaciones cometidas por el estudiantado en contra de lo establecido en el Reglamento de Participantes de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional de Instituto Nacional de Aprendizaje.

Además, por instrucción del en ese entonces, Presidente Ejecutivo del INA, este servidor, desde el año 2007 hasta el 2013, fungió coordinador de la Comisión Institucional de Valores. Desde esta posición y sobre la base de lo que se establece en el ambiente de control interno, a petición de las distintas jefaturas técnicas y administrativas a nivel nacional, capacitó y sensibilicé a una gran cantidad del personal en la temática.

Además, como parte de la labor de la Comisión Institucional de Valores, con la aprobación de la Junta Directiva de la Institución, en el año 2014 entró en vigencia el primer Manual de Ética y Valores del INA el cual estuvo vigente hasta el presente año.

Igualmente, este servidor fungió como representante la Contraloría de Servicios ante la Comisión Institucional contra el Hostigamiento Sexual. Desde esa posición, en conjunto con el resto de las personas integrantes de dicha comisión, se logró sensibilizar en el tema al estudiantado y a la totalidad Como parte de las actividades de la Contraloría de Servicios

Sobre la base de lo que establece la Ley, la Contraloría de Servicios forma parte de la Comisión Institucional de Mejora Regulatoria. Por otro lado, este servidor es la persona responsable de mantener actualizado los trámites que la institución debe subir a la página web del Ministerio de Economía, Industria y Comercio en el apartado que se denomina Catálogo Nacional de Tramites.

La Contraloría de Servicios es la responsable de autorizar a las personas usuarias que tendrán acceso al Sistema de Control Previo (SICOPRE), también del citado Ministerio. De acuerdo con este sistema, dichas personas podrán subir aquellos reglamentos o sus reformas que requieran ser sometidos a la consulta pública.

Asimismo, la Contraloría de Servicios asiste con derecho a voz, pero sin derecho a voto a las sesiones que realiza la Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD). El asiento lo ocupa la Contraloría de Servicios en cumplimiento a lo que establece el artículo 10 del Reglamento a la Ley 7600.

Por mandato del anterior Presidente Ejecutivo, desde el año 2015 este servidor representa a la Contraloría de Servicios en la Comisión Institucional para Eliminar toda forma de Discriminación hacia la población LGTBI.

Como parte del quehacer institucional (SISPIGINA) y sobre la base de las directrices que han sido emitidas por la Presidencia de la República en esta temática, la Contraloría de Servicios es competente para recibir denuncias presentadas por la población estudiantil cuando sufren algún tipo de discriminación por su orientación sexual o su identidad de género.

Hasta febrero de 2009, la Contraloría de Servicios atendió gestiones presentadas por el funcionariado. A partir de ese año, la Contraloría de Servicios por ministerio de ley atiende las gestiones que presentan las personas usuarias de los servicios que brinda el INA, así como las presentadas por lo que se denomina clientela externa.

Con la promulgación del Reglamento Institucional para Prevenir, Investigar y Sancionar el Hostigamiento Sexual, de común acuerdo con el resto del personal de la Contralorías de Servicios, este servidor asumió la responsabilidad del recibo de las denuncias por Hostigamiento Sexual interpuestas por el estudiantado, clientela externa y clientela interna (funcionariado), interpuestas ante esta Asesoría la cual, de acuerdo al citado reglamento no es la única con dicha competencia.

Hasta el año 2016 este servidor presentó dos informes anuales al Consejo de Calidad.

De la misma forma, por acuerdo de este Consejo, la Contraloría de Servicios presenta informes trimestrales a la Gestión Regional y a la Gerencia General.

En los informes presentados ante estas instancias, la Contraloría de Servicios desagrega la información relacionada con cada una de las gestiones interpuestas, a saber: Centro de Formación, Unidades Regionales, Núcleos Tecnológicos, instancias administrativas, Trabajo Social, Orientación, entre otros.

Anualmente y sobre la base de lo establecido primeramente en los Decretos Ejecutivos y ahora en la Ley indicada, este servidor presenta y desde el año 2003 dos informes a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios con sede en el Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN): el último día hábil del primer trimestre de cada año, el Informe de Labores de año anterior. El 30 de noviembre el Plan Anual de Trabajo. Ambos instrumentos cuentan con el aval del jerarca institucional. Se presentan de acuerdo a la metodología que al efecto facilita MIDEPLAN.

Antes que entrara en funcionamiento el SICS, la Contraloría de Servicios atendió, manualmente, las gestiones interpuestas por las clientelas indicadas, a saber:

Año 2004	
Reclamos	160

Año 2005	
Reclamos	210

Año 2006	
----------	--

Reclamos	195
----------	-----

A partir del año 2007, la información es obtenida del SICS. Como se puede notar, de acuerdo a lo dispuesto por la ley, a partir del año 2015 la Contraloría de Servicios comenzó a recibir gestiones denominadas “Felicitaciones” y “Sugerencias”. Las sugerencias tienen la virtud que, de acuerdo a lo indicado en la citada ley, la Contraloría de Servicios puede elevar recomendaciones a la administración activa. Estas sugerencias presentadas por la clientela pueden ser convertidas en recomendaciones.

Año 2007	
Reclamos	180
Consultas	86

Año 2008	
Reclamos	214
Consultas	71

Año 2009	
Reclamos	218
Consultas	92
Denuncias por Hostigamiento Sexual	3

Año 2010	
Reclamos	181
Consultas	73
Denuncias por Hostigamiento Sexual	2

Año 2011	
----------	--

Reclamos	196
Consultas	109
Denuncias por Hostigamiento Sexual	3

Año 2012	
Reclamos	204
Consultas	70
Denuncias por Hostigamiento Sexual	4

Año 2013	
Reclamos	205
Consultas	71
Denuncias por Hostigamiento Sexual	8

Año 2014	
Reclamos	190
Consultas	47
Denuncias por Hostigamiento Sexual	2

Año 2015	
Reclamos	241
Consultas	55
Felicitaciones	16

Sugerencias	12
Denuncias por Hostigamiento Sexual	4

Año 2016	
Reclamos	225
Consultas	25
Felicitaciones	16
Sugerencias	10
Denuncias por Hostigamiento Sexual	3

Año 2017	
Reclamos	244
Consultas	22
Felicitaciones	8
Sugerencias	10
Denuncias por Hostigamiento Sexual	7

Año 2018	
Reclamos	275
Consultas	13
Felicitaciones	18
Sugerencias	2
Denuncias por Hostigamiento Sexual	5

En el siguiente cuadro se presentan los datos al cierre de este informe en setiembre de 2019

Año 2019	
Reclamos	
Consultas	
Felicitaciones	
Sugerencias	
Denuncias por Hostigamiento Sexual	

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 que generó el quehacer de la Contraloría de Servicios es el haber dado a conocer entre la población estudiantil la existencia de esta instancia institucional en la cual, sirviendo de mediadora y asesora de sus requerimientos y necesidades, nos constituimos en un canal por medio del cual, dichas personas tienen acceso a la atención de dichas necesidades y requerimientos.

A nivel institucional la Contraloría de Servicios, por mandato legal tiene la competencia de realizar investigaciones preliminares las cuales, en algunos casos, han desembocado en la solicitud de apertura de procedimientos disciplinarios en contra de las personas funcionarias que con su actuar han incurrido en faltas a lo establecido en el Reglamento Autónomo de Servicios.

Las personas funcionarias han comprendido la importancia que más allá de ser considerada un problema, lo ven como una solución a las situaciones que enfrentan en el día a día en su quehacer en relación con la población estudiantil o con la clientela externa.

La participación de la Contraloría de Servicios como fiscal de las acciones que emprende la institución a favor de las personas con discapacidad ha permitido llevar un control de esas acciones, su establecimiento y cumplimiento.

Igualmente, su participación en la Comisión para Eliminar toda forma de Discriminación en contra de la Población LGTBI ha permitido que la Contraloría de Servicios en las charlas que imparte a la población estudiantil haga hincapié en los derechos que les asiste para presentar

denuncias por Hostigamiento Sexual y por Discriminación Homo Lesbo Bi Trans, Inter Fóbica.

Finalmente, uno de los principales logros de la Contraloría de Servicios se dio a partir de la aprobación de la Ley, específicamente el hecho que esta Asesoría no forma parte de las acciones propias de la Administración Activa.

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.

En términos generales se puede decir que la Contraloría de Servicios, en los últimos períodos ha quedado muy bien calificada en la temática de Control Interno.

Hablando del tema de riesgo, al cierre de mi gestión debo resaltar uno que siempre ha aquejado a la Contraloría de Servicios y que ha sido puesto de manifiesto ante las últimas Presidencias Ejecutivas: la escasez de personal para poder atender de manera óptima no solo el quehacer sustantivo de la Asesoría sino también todas las actividades de las que forma parte.

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.

Específicamente, en el tema del personal, se ha hecho de conocimiento de los jefes institucionales esta situación sin que haya habido respuesta satisfactoria para la Asesoría. Termine mi gestión sin haber visto satisfecha esta imperiosa necesidad.

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

En términos generales, el cumplimiento de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. La participación activa de la Contraloría de Servicios en todas aquellas comisiones de las cuales formó parte en el pasado y forma parte en la actualidad. El haber divulgado entre la población estudiantil sus derechos como personas participantes en los Servicios de Capacitación y Formación Profesional. El haber atendido con responsabilidad y prontitud, tal y como lo establece la Ley, las gestiones interpuestas por la clientela. El haber convertido sugerencias de la clientela en recomendaciones para la administración activa y ver cómo éstas, en la mayoría de los casos, han sido tomadas en consideración y puestas en ejecución.

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.

Al inicio de mi gestión, verificar que los archivos manuales se llevaran al día. Posteriormente y con la entrada en vigencia del SICS, la conformación de los expedientes digitales, la eliminación de las copias de los oficios en físico y con la firma digital, la eliminación del oficio en físico.

El cumplimiento de las metas presupuestarias y del POIA.

Pendiente de cumplir: ver a la Contraloría de Servicios fortalecida en el número de personas funcionarias.

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

Siempre he sido consciente de una adecuada ejecución presupuestaria, sin embargo, por motivos ajenos a mi control, se dieron sobrantes en los presupuestos anuales. Específicamente en las compras de equipos de cómputo, con la problemática que se suscita con las comprar de estos equipos a nivel institucional. La oportuna confección de modificaciones presupuestarias en las subpartidas que las permiten para lograr una mejor ejecución presupuestaria.

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.

El nombramiento de personal.

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.

En mi caso particular, la presentación oportuna de las declaraciones juradas de bienes, año a año ante 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.

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

Número de identificación: 104590396

cc: Unidad de Recursos Humanos¹

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

