

URB-PSU-206-2019

20 de diciembre del 2019

Señor

Norbert Garcia Cespedes

Unidad Recursos Humanos

ASUNTO: Informe de Gestión

En respuesta a su solicitud, oficio URH-486-2019, adjunto informe final de gestión de las actividades desempeñadas, como encargado del Proceso de Servicio al Usuario

Cordialmente,

Lic. Luis Gerardo Briceño Solórzano
Encargado Proceso Servicio al Usuario
Unidad Regional Brunca

Ci. Archivo

Informe de fin de gestión

Se elabora el presente Informe de Fin de Gestión, de conformidad con la normativa interna vigente en el Instituto Nacional de Aprendizaje, las Directrices N° D-1-2005-CO-DFOE emitidas por la Contraloría General de la República aplicables a la Institución y la Ley N° 8292 "Ley General de Control Interno".

Datos generales:

Dirigido a: Me.D Jorge Fallas Bogarín
Copia a (Unidad de Recursos Humanos):
Fecha del Informe: 19-12-2019
-Nombre de la Persona Funcionaria: Luis Gerardo Briceño Solórzano
Nombre del Puesto: Encargado Proceso Servicio al Usuario
Unidad Ejecutora: Unidad Regional Brunca
Período de Gestión:
Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos
Recibido por: _____ Firma _____
Fecha: _____ Sello

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

En cumplimiento a lo dispuesto en leyes y reglamentos de la Institución y lo indicado en el la Ley de Control Interno en el inciso e del artículo 12, así como en lo dispuesto en la directriz N° 8 emitida por la Contraloría General de la República en la gaceta N° 131 del 07 de julio del 2005, presento un informe de mi gestión como Encargado del Proceso Servicio al Usuario de la Unidad Regional Brunca, lo anterior debido a mi jubilación a partir del 01-01-2020.

El informe presenta generalidades de mi gestión, actividades de mayor relevancia realizadas y gestionadas y algunas recomendaciones para mejorar el trabajo en la Unidad Regional y el Proceso Servicio al Usuario

Con respecto a la labor realizada durante mi periodo de gestión en el área donde estuve nombrado, refiero lo siguiente:

La gestión en el Proceso Servicio al Usuario de la Unidad Regional Brunca, se enmarca y se construye tomando en consideración principalmente lo indicado en las políticas institucionales establecidas en el Plan Estratégico, sus objetivos, indicadores y metas.

El Proceso Servicio al Usuario además de servir de soporte a los Centros de Formación ubicados en esta Regional con personal de Bienestar Estudiantil es un Centro Ejecutor más que ejecuta sus Servicios de Capacitación y Formación Profesional fuera de estos Centros y a los que se han denominado Acciones Móviles. Su ámbito geográfico de acción es muy extenso, su extensión limita con el Restaurante la Georgina en el Cerro de la Muerte, al sur con Punta Burica en Corredores, al este con el poblado de Sereno en Sabalito de Coto Brus y al oeste con el Puente Barú en Dominical de Osa.

Además de la ejecución de programas y módulos el Proceso tiene a cargo a nivel Regional la ejecución de las Asistencias Técnicas y la Certificación Profesional.

Tomando en consideración la anterior, mi trabajo se ha enfocado a:

1. Acatar lo dispuesto en la Directriz Institucional PE-1326-2014 y conexas a las instruidas por las autoridades actuales.
2. Promover y ejecutar los servicios de capacitación y formación profesional según los objetivos y metas de la Unidad Regional Brunca, de manera eficiente conforme los ámbitos de acción definidos a la Unidad.

3. Analizar los procesos de detección de necesidades de capacitación y formación profesional a nivel regional, con la finalidad de brindar atención a las principales necesidades detectadas.
4. Dirigir, controlar y supervisar la ejecución presupuestaria, así como la ejecución de los servicios de capacitación y formación profesional programados en las acciones móviles, de acuerdo con las necesidades detectadas.
5. Mantener una buena y cordial relación con los sectores empresariales, organizaciones comunales e instituciones públicas de la región.
6. Evaluar los Servicios de Capacitación ejecutados en las acciones móviles, para conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes.
7. Participar activamente en los comités establecidos en la Unidad Regional: Apoyo educativo, Evaluación, Disciplina, Comité Regional de Ayudas económicas, así como los comités consultivos de enlace Coto, Chirripó y Coto Brus.
8. Brindar seguimiento al plan de medidas producto de la autoevaluación de control interno y brindar seguimiento a la valoración de los riesgos del Proceso.
9. Ejecutar las acciones asignadas a la Unidad Regional Brunca en el marco del cumplimiento de la política de atención violencia contra las mujeres.
10. Organizar, dirigir y supervisar la formación integral de los estudiantes, a través del personal de bienestar estudiantil.
11. Supervisar las actividades de Intermediación de empleo.
12. Controlar y supervisar la certificación de los Servicios de Capacitación a nivel regional.
13. Supervisar la ejecución del servicio de Certificación Profesional

14. Promover el trabajo en equipo a lo interno del Proceso

13. Dirigir, controlar y evaluar el personal a cargo.

Control Interno: Estado de la auto evaluación del sistema de control interno institucional o de la Unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Durante los últimos años, se ha trabajado fuertemente a nivel de Procesos y Centros de formación, en el tema de Control Interno, lo anterior ha creado una cultura de evaluación y de control que ha permitido crear acciones de mejora. A continuación, indico como está el tema en el año 2019.

CÓDIGO	ÍTEM	PLAN DE ACCIÓN					
107	Resguardo y control de la seguridad de los sistemas de información.	PLAN DE ACCIÓN					
Dirigido a:	Puntos básicos de cumplimiento	Acción	Evidencia	Responsable	Fecha establecida	Fecha de cumplimiento	
Todas las unidades	1. La unidad identifica y clasifica la información según el grado de sensibilidad y confidencialidad.	Clasificar la información que administra cada proceso o centro según la guía de Clasificación de la Información	Informe de clasificación	Todas las jefaturas	30/8/2019	19-08-2019	
Todas las unidades	2. Se informa a las personas funcionarias de la unidad sobre los niveles de clasificación de la información para su debido manejo.	Analizar en las reuniones de procesos la clasificación de la información realizada, así como sus niveles para su debido manejo.	Informe de reunión y hoja de asistencia	Todas las jefaturas	15/9/2019	23-07-2019	
CÓDIGO	ÍTEM	PLAN DE ACCIÓN					
A04	Establecimiento y fortalecimiento de los factores formales de la ética en la unidad.	PLAN DE ACCIÓN					

Dirigido a:	Puntos básicos de cumplimiento	Acción	Evidencia	Responsable	Fecha establecida	Fecha de cumplimiento
Todas las unidades	2. La jefatura divulga y asegura la comprensión del Manual de ética y conducta de la Institución entre las personas funcionarias.	Incluir los temas de ética en las reuniones de proceso	Informes de reunión	Todas las jefaturas	30/8/2019	23-07-2019, y 13-08-2019
SEGUIMIENTO EFECTIVO PARA VALORAR LA CALIDAD DE LAS ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN LA UNIDAD.	EN SU UNIDAD SE APLICA EL SEGUIMIENTO DE MANERA OPORTUNA DE TAL FORMA QUE LE PERMITA DETECTAR DESVIACIONES Y TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS PERTINENTES DURANTE EL CURSO NORMAL DE LAS OPERACIONES.	HOJA DE ASISTENCIA E INFORMES DE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO DE DESVIACIONES U OPORTUNIDAD DE MEJORA POR CENTRO O PROCESO	Incluir como punto de agenda algún tema de desviaciones y deficiencias encontradas, correcciones implementadas y el seguimiento en las reuniones de Centros o Procesos	30/7/2019		23-07-2019

El día 20 de noviembre se solicitó al PSU indicar el lugar donde se encuentra la evidencia de los otros ítems que se encuentran en nivel de consolidados, (según valoración realizada en el Taller de Autoevaluación de Control Interno en el mes febrero).

ITEM	DESCRIPCIÓN DEL ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL PBC	EVIDENCIA	OBSERVACIÓN	FECHA CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES (EN EL ACTA DE QUE MES SE REALIZÓ EL CUMPLIMIENTO DE ESTE ÍTEM)
A02	FOMENTO DE LA COMUNICACIÓN TRANSPARENTE, BUENAS PRÁCTICAS DE TRABAJO Y LEALTAD	SE FOMENTA EN LA UNIDAD LA EJECUCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TRABAJO, QUE PROMUEVAN EL DESEMPEÑO EFICAZ, LA LEALTAD Y EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS.	INFORMES DE REUNIÓN DE PROCESOS O CENTROS	Incluir en una reunión de proceso un tema de buenas prácticas de trabajo	31/5/2019	26/4/2019
A04	ESTABLECIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DE LOS FACTORES FORMALES DE LA ÉTICA EN LA UNIDAD.	SE REALIZAN ACCIONES PARA FORTALECER LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES EN LA UNIDAD.	INFORMES DE REUNIÓN DE PROCESOS O CENTROS	Incluir en una reunión de proceso o centros el tema de Misión, Visión y Valores	31/5/2019	26/4/2019

A05	VIGILANCIA Y FORTALECIMIENTO DE LOS FACTORES INFORMALES DE LA ÉTICA EN LA UNIDAD	SE DESARROLLAN ACCIONES PARA PROMOVER Y FORTALECER UN ADECUADO CLIMA LABORAL EN LA UNIDAD.	ACTIVIDAD DE INTEGRACIÓN CELEBRACIÓN DE SEMANA CIVICA.	Emitir evidencia de alguna actividad realizada como por ejemplo actividad de integración, celebración semana civica.	30/9/2019	
		SE FOMENTAN LAS COSTUMBRES, HÁBITOS Y COMPORTAMIENTOS DE LAS PERSONAS PARA QUE SE AJUSTEN AL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA VIGENTE.	INFORME DE REUNIÓN, HOJA DE ASISTENCIA (TEMA: PROCEDIMIENTOS O ALGÚN ARTÍCULO DE LA LEY DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA).	Incluir en reuniones de procesos análisis de algún procedimiento o formulario, con el fin mejorar o aclarar dudas del mismo	30/9/2019	11/6/2019 y 10-09-2019
		SE FOMENTAN LOS VALORES COMPARTIDOS EN SU UNIDAD.	INFORMES DE REUNIÓN, HOJAS DE ASISTENCIA DE LOS PROCESOS Y CENTROS DE FORMACIÓN DONDE SE ANÁLIZA LOS VALORES INSTITUCIONALES.	Incluir en reunión el tema de los valores.	31/5/2019	14/5/2019
C01	COMPROMISO INSTITUCIONAL CON LA CALIDAD PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO.	SE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA LA UNIDAD Y SE IMPLEMENTAN ACCIONES PARA MEJORAR LAS DEBILIDADES DETECTADAS EN EL SERVICIO CON EL FIN DE ATENDER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE.	RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES POR PARTE DEL PARTICIPANTE DE LOS SCFP BRINDADOS.	Por favor emitir el resultado de las evaluaciones aplicadas así como analisis de mismas, y de ser necesario el plan de acción. (CFPSI, PUSU, COTO BRUS Y CRPMMV)	30/9/2019	10/9/2019
C02	REVISIÓN, ANÁLISIS Y ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y CONTROLES DE LA UNIDAD CON ENFOQUE A LA MEJORA CONTINUA.	LOS CONTROLES SON DE CONOCIMIENTO GENERAL Y COMUNICADOS A LAS PERSONAS FUNCIONARIAS QUE DEBEN APLICARLOS EN EL DESEMPEÑO DE SUS CARGOS.	INFORMES DE REUNIÓN Y HOJA DE ASISTENCIA DONDE SE ANÁLIZAN PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS CON EL FIN DE MEJORAR EL CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE LOS MISMOS	Análisis de algún procedimiento de interés para el desarrollo de las funciones que quede evidenciado en informe de reunión.	30/9/2019	11/6/2019

		SE REVISAN Y ACTUALIZAN LOS CONTROLES ASOCIADOS A LOS PROCESOS Y ACTIVIDADES DE LA UNIDAD PARA DETECTAR E IMPLEMENTAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA CORRESPONDIENTES.	INFORMES DE REUNIÓN Y HOJA DE ASISTENCIA DONDE SE ANÁLIZAN PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS CON EL FIN DE MEJORAR EL CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE LOS MISMOS.	Análisis de algún procedimiento de interés para el desarrollo de las funciones que quede evidenciado en informe de reunión.	30/9/2019	11/6/2019
S01	SEGUIMIENTO EFECTIVO PARA VALORAR LA CALIDAD DE LAS ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN LA UNIDAD.	EN SU UNIDAD SE APLICA EL SEGUIMIENTO DE MANERA OPORTUNA DE TAL FORMA QUE LE PERMITA DETECTAR DESVIACIONES Y TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS PERTINENTES DURANTE EL CURSO NORMAL DE LAS OPERACIONES.	HOJA DE ASISTENCIA E INFORMES DE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO DE DESVIACIONES SU OPORTUNIDAD DE MEJORA POR CENTRO O PROCESO.	Incluir como punto de agenda algún tema de desviaciones y deficiencias encontradas, correcciones implementadas y el seguimiento en las reuniones de Centros o Procesos	30/7/2019	12-03-2019 y 23-07-2019

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.

Sobre este particular, el Proceso Servicio al Usuario ha participado activamente como parte del equipo de trabajo de la Unidad Regional Brunca donde se ha venido realizando una serie de actividades con el fin de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno, entre las cuales se puede mencionar:

Capacitación a una persona sobre la normativa de Control Interno y el proceso de autoevaluación y valoración de riesgos.

Mantener en agenda de reuniones mensuales de Proceso el tema de control interno, para lograr que el funcionario se involucre y participe activamente en la autoevaluación y valoración de riesgos

Involucrar a todo el personal administrativo en la normativa de Control Interno, a través del seguimiento a las recomendaciones y la practica vivencial de aspectos de control.

Participación en reuniones de trabajo para la valoración de riesgos y formulación de la autoevaluación, tal es el caso de las reuniones mensuales de Equipo Ejecutivo.

Análisis de los resultados de la autoevaluación e informe de los resultados al equipo de trabajo del Centro Regional.

Análisis de la normativa de Control Interno en las reuniones mensuales del Proceso, tema de agenda en todas las reuniones

Dar seguimiento a las medidas correctivas planteadas

Designar un funcionario como responsable del monitoreo y seguimiento para que se cumplan las medidas planteadas tanto en la autoevaluación como en la valoración de riesgos

Los principales logros durante mi gestión, de conformidad con la planificación institucional o de la Unidad, entre otros son los siguientes

Una de las funciones principales del Proceso Servicio al Usuario, es proveer a través de las acciones móviles las herramientas para que las personas puedan obtener competencias, que les permitan insertarse en el mercado laboral o iniciar un emprendimiento que les permita mejorar sus condiciones de vida. Para nadie es un secreto que la Región Brunca presenta el índice mayor de pobreza nivel nacional y la capacitación representa para muchas personas el

único medio para obtener conocimientos rápidos y útiles para obtener recursos económicos para satisfacer sus necesidades.

A nivel interno del proceso existe un equipo administrativo convencido de la importancia de favorecer a las personas interesadas en capacitarse, un trabajo en equipo que ha desarrollado un músculo estratégico, enfocado en brindar oportunidad a las personas de la región para que inicien emprendimientos sostenibles en el tiempo, con seguimiento y evaluación para que los recursos institucionales que se invierten sean de gran provecho.

Otro logro es la existencia de un equipo de bienestar estudiantil comprometido con los objetivos de la Institución y de la Unidad Regional, este equipo ha logrado facilitar los procesos que permitan a las personas un ingreso y una estancia en las aulas y talleres y lograr con éxito el desarrollo y la culminación de las capacitaciones donde participan. Es importante destacar la participación de los profesionales en Orientación quienes han tenido como labor sustantiva la selección de los participantes, el seguimiento y el apoyo de contención para coadyuvar en el éxito de cada participante. Lo anterior no sería posible sin la participación de las personas profesionales en Trabajo Social, en el otorgamiento de las ayudas económicas, procurando en todo momento que aquellos estudiantes de escasos recursos puedan acceder a una educación sin detrimento del factor económico, pero a la vez ejerciendo un estricto control de los recursos, de manera que se alcance una ejecución casi total del contenido presupuestario asignado.

Con mi gestión se ha tratado de diversificar la oferta de programas y módulos fuera de los Centros de Formación, llevar a lugares alejados verdaderas competencias laborales a las personas que por diferentes motivos no pueden tener acceso a las mismas.

Los módulos complementarios, han sido una fuente de mejoras para los emprendimientos de la región, se ha fomentado la implementación de estos para darles las herramientas, aunado esta la ejecución de asistencias técnicas

puntuales a cada necesidad y en procura de fortalecer los aspectos administrativos y productivos de las organizaciones a quienes se atienden.

Otro logro es la depuración de las listas de personas interesadas en la modalidad de certificación profesional, durante estos años se han atendido muchas solicitudes, reduciendo mucho la demanda inscrita y apoyando para que estas personas puedan certificar sus competencias obtenidas por medio de la experiencia y así brindarles un certificado que garantice sus conocimientos a nivel empresarial o personal

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.

La Unidad Regional tiene muchos proyectos, por ser del ámbito de la región Brunca, el proceso que tengo a cargo participa activamente a través de la ejecución de servicios de capacitación en la diferentes modalidades existentes, entre estos proyectos están : mercado regional, centro de valor agregado, zona económica especial de Pérez Zeledon y pacifico sur, UAI Pérez Zeledón, Inocuidad Alimentaria, ASADAS, Producción Orgánica, Cámara de Ganaderos del Sur, Cámara de Comercio de Pérez Zeledón, Proyecto Pindeco, Proyecto Coopeagropal, proyecto Puente al Desarrollo, CR+Capaz, entre otros.

Estos proyectos son de mediano y largo plazo, algunos son resultado de alianzas y convenios firmados por autoridades superiores, para ver su progreso se necesita de tiempo.

Además de los señalados, es importante seguir capacitando a los guías de turismo para que obtengan su licencia, actualmente quedan muchos en toda la región que les faltan módulos para lograrlos.

Existen también muchas personas que deben cumplir con el decreto de zafarrancho, requisito para poder realizar actividades marítimas, en toda la zona costera las personas están esperando que la Unidad Regional las atienda.

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.

En el año 1996 se realizó una transformación de la Institución, se modificó su estructura organizativa esto dio a pie para que se crearan nuevas dependencias con sus respectivos puestos.

Posteriormente se logró la certificación internacional ISO, que logro estandarizar los procesos a través de procedimientos y formularios.

Ambas coyunturas definitivamente beneficiaron al INA, sin embargo, en mi humilde opinión en los actuales momentos y los cambios ocurridos dentro y en el entorno han producido que la Institución este sumida en controles y en una camisa de fuerza, por lo que es necesario analizar la actualidad institucional y de ser posible realizar nuevamente otra reestructuración que dirija los esfuerzos considerando esos cambios y en bienestar del cliente tanto interno como externo.

En los actuales momentos considero que son más importantes los controles y los sistemas que la ejecución de los servicios de capacitación y eso es un groso error, hay gente que toma decisiones que no conoce la esencia real de cómo se ejecutan los SCFP (sin embargo, creen saberlo), existen servicios de apoyo que lejos de cumplir con esa misión lo que hacen es llenar de más trabajo a los que ejecutan. Hay que darle las herramientas a los centros ejecutores para que puedan desarrollar sus actividades, no al revés como actualmente se desarrolla.

Los Centros Ejecutores requieren de flexibilidad, de libertad y confianza para lograr los objetivos, especial atención pido para el Proceso Servicio al Usuario, a mi juicio y según las estadísticas, el Centro Ejecutor más grande que tiene el INA, en sus inicios no estaba concebido de esa manera, este Proceso era de apoyo para los Centros de Formación, pero luego todo cambio. Es importante examinar si es correcto que un Proceso como éste se dedique a administrar todo

un personal de bienestar estudiantil, administradores de servicios, personal de registro, intermediación de empleo y que sea el más grande centro ejecutor que tiene la Institución, lo mejor sería separar ambas funciones para darle mayor dinamismo, una parte que sea de bienestar estudiantil y otra de ejecución.

El termino Acciones móviles o servicios móviles debe cambiar nadie a nivel empresarial, organizacional o comunal lo entiende, al fin de cuentas son servicios de capacitación como todos los demás, lo único que ha logrado es que en el ámbito institucional se haya creado una gran separación entre lo que ejecutan los Centros de Formación y lo que se ejecuta afuera de estos Centros.

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 este sentido no hay nada pendiente de cumplir, las disposiciones de la Contraloría son recibidas como directrices de las autoridades superiores que se cumplen a nivel Regional

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.

No existe disposición o recomendación de algún órgano de control externo que haya que cumplir por este servidor

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

Todas las recomendaciones que fueron formuladas por la Auditoría Interna durante mi gestión fueron acatadas y resueltas en el tiempo establecido, a la fecha no existe nada que cumplir

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:

Luis Gerardo Briceño Solórzano

Número de identificación: 502340669

cc: Unidad de Recursos Humanos¹

Sucesor

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