

### **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:**

<b>Dirigido a:</b> Sofía Ramírez González, Gerencia General
<b>Copia a (Unidad de Recursos Humanos):</b> Norbert García Cespedes
<b>Fecha del Informe:</b> 16 de noviembre de 2020
<b>Nombre de la Persona Funcionaria:</b> Laura María Barrantes Chaves
<b>Nombre del Puesto:</b> Encargada de la Asesoría de Calidad
<b>Unidad Ejecutora:</b> No aplica
<b>Período de Gestión:</b> Del 01/01/2004 al 30 /11/2020
<b>Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos</b>
<b>Recibido por:</b> _____ <b>Firma</b> _____
<b>Fecha:</b> _____ <b>Sello</b> _____

#### **1. Presentación:**

El presente informe de fin de gestión contiene los principales logros nacionales e internacionales obtenidos por el Instituto Nacional de Aprendizaje, INA, mediante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad INTE-ISO 9001, Sistema de Gestión Ambiental INTE-ISO 14001, Sistema de Gestión de Calidad de Laboratorios de Ensayo INTE-ISO IEC 17025 y el Sistema de Carbono Neutralidad INTE B5:2016, con el aporte de la Asesoría de Calidad mediante el equipo de trabajo que la compone.

#### **2. Resultados de la Gestión:**

La Asesoría de Calidad, como dependencia encargada de garantizar la excelencia en la prestación de los servicios institucionales tiene indicadores asociados al Plan Estratégico Institucional, PEI, se describen en las **FICHAS TÉCNICA DEL INDICADOR** (Ver anexos) y sus funciones establecidas en el Manual Organizacional del INA, el cual describe lo siguiente:

##### ***Caracterización***

Es la dependencia encargada de velar por el diseño, ejecución y seguimiento del Sistema Institucional de Calidad, con el fin de garantizar la excelencia en la prestación de los servicios institucionales.

### **Objetivo**

Garantizar que el Sistema Gestión de la Calidad le facilite al INA las herramientas adecuadas para el cumplimiento de los requisitos de los clientes, la normativa legal existente y los procedimientos e instrucciones definidos por la Institución.

### **Funciones**

1. Asesorar a la Alta Dirección y a las Unidades Institucionales sobre la integración al Sistema de Calidad Institucional de los diferentes sistemas de gestión que la institución desarrolle (*ambiental, de seguridad, de laboratorios de ensayo, gestión de riesgos, responsabilidad social, etc.*).
2. Administrar el Sistema de Información de Calidad.
3. Diseñar y desarrollar las actividades que conduzcan a fortalecer y mantener la certificación internacional de calidad, según la Norma ISO 9001 para todos los procesos de la Institución.
4. Dirigir la aplicación de los principios de Gestión de la Calidad en los servicios de la Institución.
5. Controlar que se establezcan, implementen y mantengan los requisitos del Sistema de Calidad de la Institución.
6. Promover y facilitar la incorporación permanente del proceso de mejoramiento continuo de las actividades de la Institución.
7. Proponer a la alta dirección los ajustes que requieren los procesos de trabajo del INA.
8. Presentar informes acerca del desempeño del Sistema de Calidad, para efecto de su revisión y como base para el mejoramiento continuo del Sistema de Calidad.
9. Asesorar a las unidades institucionales en materia de procesos, procedimientos y documentación propios del Sistema de Gestión de la Calidad.
10. Formular y Controlar el Plan Operativo Institucional y la ejecución del presupuesto asignado a la Asesoría, así como los compromisos de resultados suscritos con el personal, definiendo entre ellos indicadores de eficacia y eficiencia requeridos para el cumplimiento de las políticas, planes y lineamientos definidos
11. Evaluar el desempeño global de la Asesoría, el cumplimiento de las metas propuestas y de los compromisos de resultados, considerando entre ellos indicadores de eficacia y eficiencia, de acuerdo con los planes de corto, mediano y largo plazo, así como la ejecución del presupuesto asignado.
12. Ejercer el control administrativo sobre el cumplimiento de las directrices institucionales que se emitan para su área, así como tomar las medidas correctivas necesarias y oportunas para lograr eficiencia en la gestión
13. Gestionar planes y proyectos propios de su ámbito de competencia, ante las instancias correspondientes, en apego a las metodologías institucionales
14. Representar a la institución a nivel interno y externo en eventos que requieran de su participación.

15. Implementar el Sistema de Gestión de Calidad, Valoración de Riesgos y Control Interno en los procesos propios de su ámbito de competencia.
16. Integrar comisiones y equipos de trabajo a nivel institucional e interinstitucional en su ámbito de competencia
17. Implementar los ajustes que la normativa interna determine para atender en forma ágil y eficiente su quehacer.
18. Asesorar a las instancias superiores y otros clientes internos en materia de su competencia.

En atención a las funciones antes indicadas, el INA desde el año 1996 decidió implementar un Sistema de Gestión de la Calidad. Para lograr esta meta se realizaron diferentes actividades de diagnóstico, capacitación, desarrollo e implementación de documentos requeridos por la Norma ISO 9002, logrando en 1998 ser la primera institución pública de educación en certificarse con esta norma internacional.

En el 2006 se logró la certificación internacional ISO 9001 para el INA en todo el país incluyendo los 54 Centros de Formación y Sedes Regionales. Para esto se contó con el trabajo y dedicación del Consejo de Calidad, de todo el personal de INA y de la Agencia Sueca de Cooperación Internacional, ASDI.

La Asesoría de Calidad en atención a los acuerdos de la Junta Directiva del INA ha logrado lo siguiente:

- El Sistema de Gestión de la Calidad del INA ha sido auditado por INTECO, organismo de trazabilidad mundial independiente, quien verificó el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001 y los establecidos por el INA, otorgando la renovación de la Certificación Internacional bajo la Norma ISO 9001:2015. (ver anexos)
- El INA implementó un Sistema de Gestión Ambiental basado en la Norma ISO 14001:2015 y logró la certificación internacional de dicho sistema para todos sus procesos en todo el país. (ver anexos)
- El INA Implementó un sistema de Gestión de Carbono Neutralidad, logrando el máximo galardón otorgado por el Programa País de Carbono Neutralidad 2.0: Carbono Neutral PLUS. (ver anexos)
- El INA Implementó un sistema de Gestión de Calidad para dos laboratorios de ensayo: el Laboratorio de Polímeros y el Laboratorio de Materiales, ambos tienen pruebas acreditadas según la Norma INTE-ISO/IEC 17025: “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración”, norma de reconocimiento mundial. (ver anexos)

Esto permite asegurar la competencia técnica y la calidad de las pruebas de ensayo acreditadas, garantizando la calidad del servicio ofrecido a la industria costarricense, cumpliendo con la necesidad del sector productivo industrial y con el artículo 34 de la Ley Nacional para la Calidad N° 8279.

- El INA recibió premios como el primer lugar en el índice de Gestión Institucional por parte de la Contraloría General de la República, así como los galardones recibidos en Excelencia ambiental por parte del Ministerio de Ambiente y Energía, ubicando al INA en lugares de privilegio.

#### **Principales beneficios obtenidos a la fecha:**

- Obtención de la certificación Internacional del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001.
- Obtención de la Certificación Internacional del Sistema de Gestión de Calidad para las pruebas de Laboratorio de Ensayo de Polímeros y Laboratorio de Ensayo de Materiales.
- Alineación del Sistema de Gestión de Calidad a la estrategia de la Institución.
- La normalización de sus procesos institucionales.
- Utilización del enfoque por procesos para la gestión institucional.
- La revisión semestral de los procesos institucionales.
- Revisiones de las actividades que se realizan para verificar cualquier duplicidad u omisión en ellas.
- Facilitar la inducción del personal nuevo de la institución.
- Mejora en la eficiencia en el uso del tiempo al contar con herramientas para la realización de las actividades diarias de las personas funcionarias.
- Visualización de la institución como un sistema y no como un conjunto de unidades realizando tareas aisladas.
- Se cuenta con el Sistema de Información de Gestión de Calidad, SICA, para el control electrónico de documentos y de oportunidades de mejora que facilita su utilización y evita el uso excesivo de papel, que puede ser consultado en cualquier lugar del país en que se tenga conexión por red. Este fue el primer sistema en integrar el correo electrónico de mensajes para recordar actividades y fechas a las personas responsables.
- Se cuenta con el Sistema de Información de Registro de Indicadores Ambientales, SIRIA, para el control de los aspectos ambientales, Plan de Gestión ambiental institucional, PGAI, que facilita su utilización y evita el uso excesivo de papel, que puede ser consultado en cualquier lugar del país en la modalidad punto net.
- Ha permitido abrir muchas puertas en diferentes aspectos de reconocimiento técnico y laboral a las personas graduadas del INA.

Todo lo anterior ha sido posible gracias al esfuerzo y compromiso del personal del INA, quienes con su aporte contribuyen al mejoramiento de las condiciones de vida y al desarrollo económico y social del país.

### **Sistema de Gestión de Calidad:**

Para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad del INA se ha realizado las siguientes acciones de Revisión por la dirección:

- Establecimiento, revisión y divulgación de la política de calidad y los objetivos de calidad.
- Mejoramiento de los principales macroprocesos que rigen el accionar de la institución.
- Se han elaborado y mejorado los procedimientos que requiere la Norma ISO 9001:2015.
- Se han elaborado y mejorado los documentos requeridos por los diferentes procesos del INA.
- Se realizó la actualización y la transición a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015.
- Se ha capacitado continuamente al personal en el tema de Gestión de la Calidad.
- Se han capacitado auditores internos de calidad.
- Se han realizado revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la Calidad por parte del Consejo de Calidad (2 por año).
- Se han desarrollado sistemas informáticos que permiten el manejo electrónico de la documentación tanto por la INTRANET como por el Sistema de Información de Gestión de Calidad “SICA”.
- Se ha incluido a todo el personal del INA en el proceso de mejora continua de las actividades que cada quien realiza.
- Se han realizado auditorías internas y externas de calidad durante el periodo comprendido entre 1997 y el 2020, para mejorar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad del INA ha sido auditado por INTECO, organismo de trazabilidad mundial independiente quien verificó el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001 y los establecidos por el INA. Otorgando la renovación de la Certificación Internacional bajo la Norma ISO 9001:2015.

Además, se creó el modelo de trabajo por procesos en el INA, el cual está estructurado de la siguiente manera:

#### **A. Diseño del Sistema de trabajo**

El INA diseña e innova sus procesos y sistema de trabajo con base en el Plan Estratégico Institucional, el Plan Nacional de Desarrollo, los estudios de determinación de las necesidades en formación profesional del mercado laboral, así como las establecidas por la alta dirección.

Su sistema de trabajo se basa en el Sistema de Gestión de la Calidad certificado internacionalmente con la Norma ISO 9001:2015 para sus procesos en todo el país. El modelo de procesos está compuesto por siete procesos cada uno de ellos cuenta con una ficha de proceso que describe el objetivo, metas, indicadores, proveedores externos, clientela, así como los documentos utilizados, entre otros.

Los cambios o innovaciones que se requieran en el sistema de trabajo de la Institución se realiza mediante el SICA: Sistema de Información de Gestión de Calidad, como parte de la Revisión trimestrales del Sistema de Gestión de la Calidad que realiza el Consejo de Calidad de acuerdo con el procedimiento P CC 01” Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad o como aportes del personal.

El sistema de trabajo y los procesos de trabajo clave del INA se relacionan y capitalizan sus competencias esenciales mediante la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos interactúan entre sí constantemente (Como se muestra en el gráfico de B.1 siguiente). La interacción de los procesos se realiza mediante los canales de comunicación interna establecidos.

### B. Proceso de trabajo clave

Los procesos de trabajo claves del INA, aprobados por la Junta Directiva mediante acuerdo No. 117-2007-JD, están definidos en el siguiente modelo:

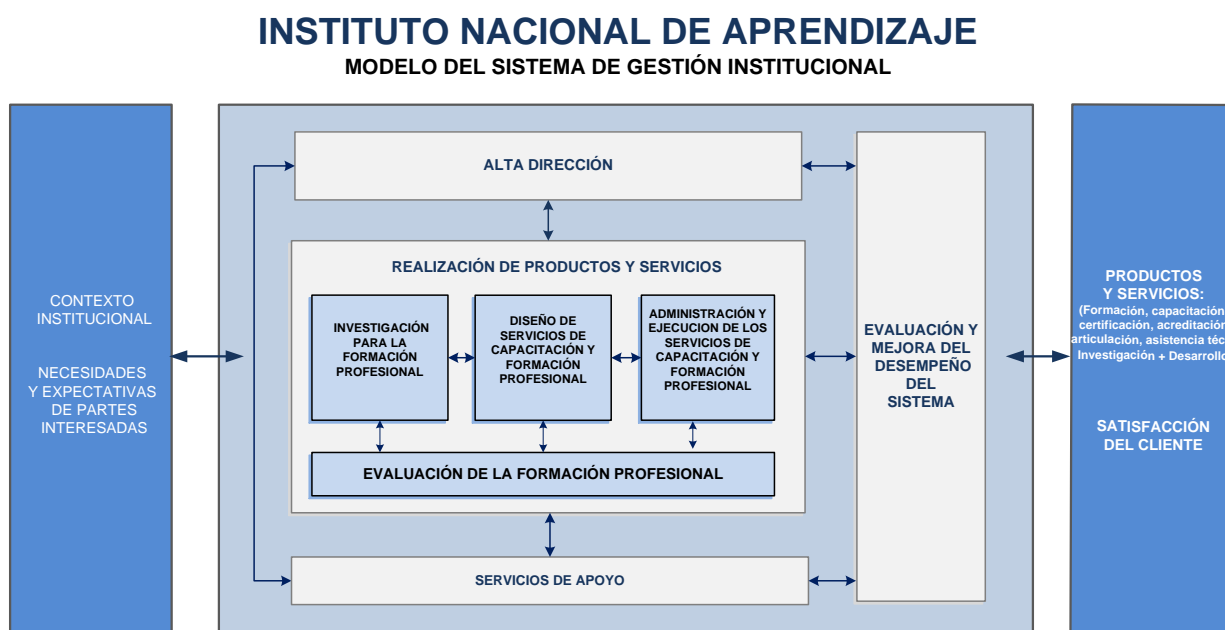


Grafico B.1 Modelo del Sistema de Gestión de Calidad Institucional.

El Manual de Calidad de la Institución detalla cada proceso del Modelo antes citado:

Proceso de Alta dirección: El responsable del proceso de Alta Dirección es la Presidencia Ejecutiva, quien ha establecido, mantenido y promovido una política de calidad la cual ha servido de marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad coherentes, medibles y

con un compromiso de mejora continua, con esto se pretende favorecer la calidad de los servicios de formación y capacitación, eficacia operativa así como el desempeño financiero, mejorando la satisfacción y confianza en las personas usuarias de los servicios del INA.

La alta dirección se asegura que los procesos y subprocesos cuenten con la disponibilidad de los recursos necesarios para su eficaz funcionamiento. Además, realiza revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Donde se decide sobre las acciones a tomar en relación con la política de calidad, los objetivos de la calidad y las acciones de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Procesos de Servicios de Apoyo: La Gestión de Normalización y Servicios de Apoyo y la Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación. Este proceso se encarga de brindar el apoyo en cuanto la disponibilidad de los recursos financieros, informáticos, al trámite de suministro de bienes y servicios en forma oportuna y eficaz a los diferentes procesos del SGC. Adicionalmente, gestiona la contratación de los recursos humanos idóneos en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Este proceso gestiona la infraestructura y el ambiente de trabajo con condiciones idóneas para ofrecer los servicios de capacitación y formación profesional. También, comprende servicios de apoyo como servicios generales, de mantenimiento y limpieza, entre otros.

Proceso de Investigación para la formación profesional: La responsable del proceso de Identificación de necesidades en Formación Profesional es la Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos (GFST). Los Núcleos de Formación y Servicios Tecnológicos realizan determinación de necesidades del sector que representan y la Unidad de Planificación y Evaluación realiza estudios de determinación de necesidades de las personas usuarias en todo el territorio nacional.

Proceso de Diseño de los servicios de capacitación y formación profesional: La responsable del Proceso de Diseño de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional es la GFST. Este proceso establece la secuencia de actividades y responsabilidades para normalizar el diseño curricular del INA, organizar en forma coherente los productos del diseño curricular según los requerimientos del entorno productivo, facilitar la orientación de una oferta curricular hacia la adquisición de competencia laborales, aumentar la velocidad de respuesta a las demandas y necesidades de formación y capacitación profesional del entorno laboral.

Procesos de Administración y Ejecución de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional: La responsable de Proceso de Administración y Ejecución de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional es la Gestión Regional. Establece las actividades y responsabilidades para la administración y ejecución de los servicios de capacitación y formación profesional el cual comprende la determinación de necesidades de los servicios, la promoción, selección de la población meta, la administración y ejecución de los servicios, el registro y certificación y la evaluación de los servicios.

Proceso de Evaluación de la formación profesional: La Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos es la dependencia responsable del Proceso de Evaluación de la Formación Profesional. En este proceso se establecen las pautas generales que deben seguirse para realizar

la evaluación curricular en el INA, contempla la idoneidad para el ejercicio de la docencia en Formación Profesional y el desempeño en la ejecución de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional SCFP, que implica tanto el dominio técnico como el pedagógico.

Proceso de Evaluación y Mejora del desempeño del sistema: La responsable de este Proceso es la Asesoría de la Calidad. El objetivo de este proceso es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de las personas usuarias de los servicios que ofrece el INA y de otras partes interesadas. La mejora es una actividad continua en el INA en donde participa todo el personal de la institución. Se realiza un análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas de mejora en todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Se plantean e implementan mejoras y soluciones a los problemas encontrados; éstos se miden, verifican, analizan y evalúan los resultados de las soluciones planteadas, se realizan los cambios en los documentos que requieran. Las mejoras pueden provenir de cualquier fuente de información principalmente proveniente de las personas usuarias y partes interesadas, resultados de auditorías de calidad y revisiones del sistema de gestión de la calidad.

### **C. Diseño de los procesos de trabajo**

El INA diseña, gestiona y mejora sus procesos de trabajo claves de manera que estos respondan a las necesidades y requerimientos en formación profesional que requiere el mercado laboral, la nueva tecnología requerida y que se determine mediante los diferentes estudios que se realizan en la Unidad de Planificación y Evaluación y las diferentes fuentes de información que la alimentan, las directrices gubernamentales y reguladoras.

El INA cuenta con procedimientos para realizar la vigilancia estratégica y el monitoreo del entorno que se incluye en la actualización de los servicios de capacitación. Con sus procedimientos de trabajo identifica fácilmente mejoras en los procesos de trabajo claves y retiene el conocimiento organizacional. Estos son sistemáticamente revisados de acuerdo con el procedimiento P CC 01 “Revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad”. La flexibilidad en el diseño de los procesos se logra, al incorporar las señales del mercado y nuevas tecnologías.

De acuerdo con las últimas políticas institucionales un componente que se ha sido incluido como eje transversal en los sistemas de trabajo clave es el tema ambiental, se ha realizado el cual ha sido desarrolladas campañas de comunicación.

En las fichas de proceso de cada uno de ellos, se miden factores de eficacia y eficiencia.

### **D. Gestión de los procesos de trabajo**

Con el objetivo de realizar mediciones de los procesos y evaluar el nivel de desempeño se establecen anualmente los objetivos, metas e indicadores de cada proceso y se realizan seguimientos trimestrales por parte de la Presidencia y Gerencia, así como de las personas responsables de los procesos. Esto para garantizar que cumplan con los requisitos de diseño y con los requisitos clave de los procesos. La revisión mensual, trimestral, semestral y anual de los indicadores de desempeño de los procesos y de los objetivos de calidad son utilizados para el control y la mejora de los procesos de trabajo.



Periódicamente cada año se establecen para cada proceso los objetivos, metas e indicadores de los resultados.

De acuerdo con lo establecido en los procedimientos y las instrucciones de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad, el INA realiza sistemáticamente inspecciones, seguimientos, asesoramiento técnico metodológico, auditorías internas y externas de calidad que le permiten tomar las acciones correspondientes para prevenir y mejorar y controlar los costos sus procesos de trabajo.

#### **E. Mejora de los procesos de trabajo**

Con el objetivo de mejorar el desempeño, reducir la variabilidad, mejorar los servicios y mantener los procesos actualizados de cara a las necesidades y tendencias del entorno social y laboral del país periódicamente se realizan estudios de impacto y de evaluación, se incluyen aquellos en los cuales se analizan variables identificadas con los efectos que se derivan de los servicios ofrecidos por el instituto. El resultado de estas evaluaciones se incluye en la medición, análisis y mejora del desempeño del INA. Sistemáticamente se realizan estudios en los cuales se mide una sola variable, tales como: inserción laboral, satisfacción de empresarios. También están aquellos que incluyen más de una variable, y se denominan estudios de impacto.

Esta información se expone y discute en las revisiones que realiza el Consejo de Calidad semestralmente con las personas responsables de los procesos para que estas incorporen los cambios e innovación en sus procesos de trabajo siguiendo los procedimientos establecidos y sean comunicadas al personal y niveles correspondientes.

#### **Sistema de Gestión Ambiental:**

El Instituto Nacional de Aprendizaje como parte de la labor hacia un INA Sostenible, implementó el Sistema de Gestión Ambiental según la norma ISO 14001:2015 y logró la certificación internacional de dicho sistema en año 2017, como respuesta al objetivo 6 del Plan Estratégico Institucional PEI 2011-2018. Se adjuntan los certificados obtenidos por el INA para todos sus procesos en todo el país (ver anexos).

Desde 2012, el INA implementa el Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) para el cumplimiento del Decreto Ejecutivo N° 36499-S-MINAET, fundamentado en los principios de un Sistema de Gestión Ambiental, y en concordancia con la Ley para la Gestión Integral de Residuos (GIR) N° 8839 del 2010, cuyo principal objetivo es prevenir, reducir o controlar los impactos ambientales para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas.

En coherencia con la política ambiental del INA, los resultados incluyen:

- la mejora del desempeño ambiental;
- el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos;
- el logro de los objetivos ambientales.

De esta manera, la Institución atiende el artículo 50 de la Constitución Política, la Ley Orgánica del Ambiente, 7554, Ley de Gestión Integral de Residuos” 8839, el “Reglamento para la Elaboración de Programas de Gestión Ambiental Institucional, en el Sector Público de Costa Rica” (Decreto Ejecutivo 36499), el cual promueve que las Instituciones Públicas planifiquen e incorporen medidas ambientales, tales como: uso racional de la energía, cambio climático y conservación, dentro de un proceso de mejora continua, y con ello aportar al programa país para lograr la Carbono Neutralidad.

El Sistema de Gestión Ambiental del INA ha proporcionado información a la alta dirección para generar éxito a largo plazo y crear opciones para contribuir al desarrollo sostenible mediante:

- la protección del medio ambiente, mediante la prevención o mitigación de impactos ambientales adversos,
- la mitigación de efectos potencialmente adversos de las condiciones ambientales sobre la Institución,
- el apoyo a la Institución en el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos;
- la mejora del desempeño ambiental;
- el control o la influencia sobre la forma en la que el INA diseña, fabrica, distribuye, consume y lleva a cabo la disposición final de productos o servicios, usando una perspectiva de ciclo de vida que pueda prevenir que los impactos ambientales sean involuntariamente trasladados a otro punto del ciclo de vida;
- el logro de beneficios financieros y operacionales que puedan ser el resultado de implementar alternativas ambientales respetuosas que fortalezcan la posición de la Institución en el mercado;
- la comunicación de la información ambiental a las partes interesadas pertinentes.

El Sistema de Gestión Ambiental ha logrado:

- Cumplir con el objetivo No. 6 del Plan Estratégico Institucional 2011-2018:
- Cumplir con el eje transversal “Sostenibilidad” según PEI 2019-2025.
- Fortalecer el desarrollo sostenible en el quehacer institucional. Según acuerdo de Junta Directiva No. 046-2011-JD.
- Implementar y mantener un Sistema de Gestión Ambiental según la Norma INTE/ISO 14001 en el INA
- Cumplir con la política ambiental:
  - ✓ El Instituto Nacional de Aprendizaje realiza servicios de capacitación y formación profesional en el territorio nacional, consciente de la importancia de un mejor desempeño ambiental se compromete, a prevenir y reducir continuamente los impactos ambientales negativos que se generen de las actividades que realiza, a mantener y mejorar los impactos positivos, para ello implementa estrategias a nivel institucional, en todos los ámbitos de acción aplicando el enfoque de mejora continua y prevención de la contaminación, el compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables y los suscritos por el INA relacionados con los aspectos ambientales, promoviendo la utilización eficiente de los recursos naturales, para contribuir al desarrollo nacional en armonía con el ambiente (Aprobación mediante acuerdo de Junta Directiva N° 143-2010-JD del 20 de setiembre del 2010, durante la sesión 4454 y Modificación mediante acuerdo por Junta Directiva mediante acuerdo número 143-2011-JD del 06 de diciembre de 2011).

- Se ha trabajado con la coordinación de Asesoría de Calidad, con la participación de personal del subsector de Gestión Ambiental del Núcleo Tecnología de Materiales para la creación del Sistema de Gestión Ambiental.
- El trabajo iniciado en 2010, se ha venido realizando mediante la conformación de 17 subcomisiones ambientales que comprenden la Sede Central en La Uruca, los 12 Núcleos, las 9 Unidades Regionales y los 55 Centros de Formación de todo el país, integradas por representantes administrativos y personal docente de cada una de las Unidades y Centros de Formación.
- Se han establecido compromisos ambientales institucionales como:
  - ✓ Gestión del aire (Cambio Climático): Sensibilizar a la población INA en Contaminación del aire, C Neutralidad e Inventario de las emisiones Institucionales.
  - ✓ Gestión del agua: Uso responsable del recurso hídrico y correcta gestión de los desechos líquidos.
  - ✓ Gestión de suelo y residuos sólidos: Fomentar la separación y tratamiento adecuado de los residuos sólidos.
  - ✓ Gestión de la energía: Uso responsable del recurso energético e incorporar tecnologías que reduzcan el consumo de electricidad.
  - ✓ Adquisición de bienes (compras sustentables). Análisis e inclusión de criterios ambientales en adquisición de bienes Institucionales.
- Generación de un Diagnóstico Ambiental Institucional por Unidad Administrativa y Centro de Formación, que permite tener claro los aspectos ambientales sobre los que se debe trabajar. Mediante el uso de protocolos ambientales emitidos por el MINAE-DIGECA.
- Redacción de Programas de Gestión Ambiental Institucionales por Unidad Administrativa y Centro de Formación, con los cuales las Jefaturas planifican las acciones concretas a desarrollar para los años 2012-2020 con el fin de alcanzar la Gestión Ambiental.
- Elaboración e implementación del Procedimiento “Identificación y Evaluación de los Aspectos Ambientales”, así como de los diferentes formularios para su realización, dentro del sistema de Documentación del INA.
- Elaboración e implementación de los Procedimientos de Control Operacional para: Consumo de recursos, Gestión de los residuos sólidos, Vertido de aguas residuales y Almacenamiento y manejo de sustancias y residuos peligrosos.
- Campañas de Comunicación “Compromiso con el Ambiente, cada esfuerzo cuenta” para la sensibilización y educación de nuestra población INA para 2012-2020.

- Talleres “Residuos Sólidos” y “Asesoría de gestión Ambiental ISO 14001” con el personal del subsector de Gestión ambiental y “Reutilización de residuos” con la señora Teruco Omoto, y el Señor Seiyi Hayashi cooperantes japoneses, en las diferentes Unidades Regionales del país, con la participación de 630 personas.
- Se mantenido una constante sensibilización sobre Mantenimiento preventivo y manejo eficiente dirigido a personal de las unidades de transportes.
- Puesta en marcha del convenio YFSE (Fundación para la Juventud, el Ambiente y los Deportes)-INA, para la recolección institucional de residuos sólidos: electrónicos, eléctricos, de mobiliario, chatarra, fluorescentes y aceites/ lubricantes.
- Puesta en marcha del Convenio INA-GEEP para la recolección institucional de residuos sólidos: electrónicos, eléctricos, de mobiliario, chatarra, fluorescentes y aceites/ lubricantes.
- Compras con criterio ambientales: Inclusión de un capítulo de Cláusulas ambientales en los Procesos de adquisiciones: Servicios de limpieza y aseo, Servicios de mantenimiento de zonas verdes y jardines, Servicios de fumigación, Compra de computadoras y algunos códigos: alcohol gel de manos, jabón de manos, papel higiénico y toallas de papel. Así como la apertura de códigos para la adquisición de puntos ecológicos de recolección de residuos y de contratación de servicios de análisis de potabilización del agua.
- Recolección de información de los consumos históricos de los aspectos ambientales atinentes a la institución desde 2011-2020.
- Identificación, recolección y tratamiento de residuos sólidos ordinarios en Unidades Regionales y Sede Central desde 2011-2020.
- Identificación de uso de sustancias peligrosas por parte de los Núcleos Tecnológicos.
- Diseño y ejecución del Curso Sistema de Gestión Ambiental INA (16 horas), dirigido a la población INA, en modalidad presencial y virtual.
- Realización de giras ambientales a los diferentes centros de formación y unidades en todo el país desde 2011-2020.

Los servicios que ofrece el INA se ven afectados directamente de manera transversal tanto a los aproximadamente 130 mil estudiantes anuales como a su personal interno, alrededor de 3000 personas funcionarias, se requiere continuar implementando la cultura ambiental y la madurez del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001.

#### **Participación en comisiones interinstitucionales:**

- **En la Red de Instituciones Educativas Sostenibles, REDIES:**

La Asesoría de Calidad participa desde 2010 en la Red Costarricense de Instituciones Educativas Sostenibles (REDIES) agrupa a instituciones de educación superior y de formación técnica profesional.

Su objetivo principal es promover la sostenibilidad ambiental tanto en sus instalaciones como la transversalidad de este eje en la gestión institucional y la currícula, sensibilizando e involucrando a personal administrativo, docentes y estudiantes.

Actualmente cuenta con 18 instituciones miembros, para un total de 203 450 estudiantes. Está conformada por 4 universidades públicas, 11 universidades privadas, el Instituto Nacional de Aprendizaje, el Consejo Nacional de Rectores, CONARE y la Secretaría de la Carta de la Tierra Internacional.

Algunos de los temas comunes que se trabajan son:

- ✓ Establecimiento y cumplimiento de las políticas ambientales institucionales.
- ✓ Generar una cultura de medición de elementos clave en la gestión ambiental de las instituciones adheridas a REDIES.
- ✓ Reporte de indicadores de desempeño ambiental de las instituciones miembro (Recurso hídrico, Gestión de recursos energéticos, Carbono neutralidad, Gestión de residuos, entre otros).
- ✓ Promoción y apoyo a actividades nacionales como la EcoRomería, limpieza de cuencas de ríos, recolección de residuos en sitios públicos (plogging).
- ✓ Realización de talleres regionales de capacitación dirigidos a educadores, comunidades, instituciones públicas y sector empresarial.
- ✓ Proyectos de Disminución de Pérdida y Desperdicio de Alimentos.
- ✓ Participación en el Comité Organizador y Comité Académico de la VIII Conferencia Internacional de Análisis de Ciclo de Vida en Latinoamérica – CILCA 2019.
- ✓ Apoyo a instituciones sobre la experiencia de REDIES.
- ✓ Participación en Jornadas de la Asociación de Redes Iberoamericana de Universidades en Sustentabilidad y Ambiente (ARIUSA), participación en las actividades del grupo de Investigación Mesoamericano en Cambio Climático y la Alianza Mesoamericana de Redes de Universidades por la Sostenibilidad y el Ambiente (AMUSA).
- ✓ Esfuerzos para la inclusión de consideraciones ambientales en el currículo educativo.
- ✓ Crear alianzas entre REDIES y otras instituciones como por ejemplo Grupo VICAL.
- ✓ Realización de capacitaciones en el tema ambiental para personal de instituciones miembro y otras instituciones.

Es así que en este décimo aniversario las instituciones miembros de REDIES han logrado unir esfuerzos, crear sinergias que dan muchos buenos resultados en favor de medio ambiente y la salud de la casa común, La Tierra.

- **Comités Nacionales e Internacionales de Normalización Técnica, CTN**

La Asesoría de Calidad participa como experta técnica en los Comités Nacionales de Normalización Técnica en temas de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental, Metrología, entre otros de su competencia y experticia. Asimismo, coordina con las diferentes instancias institucionales la participación de personal técnico en estos comités técnicos de normalización.

La Jefatura de la Asesoría de Calidad como Presidenta y Experta Técnica del Comité Técnico Nacional de Sistema de Gestión de Calidad ISO TC 176 participa en el Comité Internacional de Normalización de Gestión de Calidad. (ver anexos).

El Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, INTECO, como Ente Nacional de Normalización cuenta con la declaratoria de utilidad pública desde hace más de 30 años, el cual, como Ente Nacional de Normalización, le ha aportado al país casi 3000 normas técnicas y tiene las condiciones para aportar todas las certificaciones necesarias para que la nación mejore su competitividad. INTECO es ISO en

Costa Rica. Desde 1994, forma parte de esta importante organización y en su condición de miembros plenos influye en el desarrollo y la estrategia de las normas ISO al participar y votar en las reuniones técnicas y políticas de la ISO. Esta condición permite adoptar y vender las normas ISO de forma exclusiva. Actualmente, se participa en diversos comités internacionales de ISO.

El INA utiliza, además, normas técnicas para sus servicios de formación y capacitación profesional por ello participa y adquiere Normas.

La consulta pública es una actividad clave para la creación de una norma nacional; por lo que acceder a los proyectos de norma en su etapa de borrador, así como contar con la posibilidad de presentar sus comentarios y sugerencias, es fundamental para asegurar que la posición del país se recopile en la norma. Los proyectos de norma, por lo general, tienen un periodo de consulta de 60 días naturales. Para acceder a los borradores y emitir sus observaciones, solo debe escribir al correo [normas@inteco.org](mailto:normas@inteco.org) y presentar los comentarios en el formulario que se facilita. INTECO cuenta con convenios para la adopción y/o venta de normas técnicas con: BSI, NEMA, IEEE, ISO, IEC, ICONTEC, ISTM, UL.

### **Comisión Nacional de Reciclaje**

El INA a través de la Asesoría de Calidad en conjunto con varias instituciones como el Ministerio de Salud, MINAE, RED CONSERVA, Municipalidad de San José, INS, entre otros, ha sido parte de la Comisión Nacional de Reciclaje con el objetivo de realizar capacitación, toma de conciencia y eventos que promuevan la reutilización y mejor disposición de los residuos.

### **Participación en la Red Costarricense para la Disminución de Pérdidas y Desperdicios de Alimentos (Red PDA)**

En el año 2017 en REDIES acordaron en conjunto con la Red PDA que a partir del año 2018 iniciarían un plan piloto para incorporar en sus indicadores ambientales dos indicadores relacionados a Pérdida y Desperdicio de Alimentos (PDA). Además de apoyar actividades que ayuden a promover una mayor conciencia en la comunidad universitaria.

Para hacer efectivo el acuerdo se efectuó una reunión con la Coordinadora de la Red la Ing. Laura Brenes, en la que participaron los representantes del INA, INCAE, UNA, UCR, TEC y EARTH. Se llevaría a cabo un plan piloto para incluir la medición de PDA en estas Universidades durante el año 2018, adicionalmente también participarían el CATIE y ULASALLE.



**Figura 8.** Participación de miembros de REDIES en las reuniones de la Red de Disminución de Pérdidas y Desperdicios de Alimentos, en el TEC, agosto y noviembre 2018.

Durante el año 2018 se realizó una medición de los diversos alimentos, cocinados y sin cocinar en los distintos tiempos de preparación de alimentos, desayuno y almuerzo que representan el movimiento más grande de la población estudiantil y su acceso a servicios en las sodas, así como la

medición de alimentos desperdiciados en plato por parte de la población estudiantil. En el estudio se efectuó en las cocinas de las sodas de 5 de las 7 instituciones de educación que en principio habían acordado medir con la misma metodología, en este caso fueron la UNA, ITCR, EARTH, INA y UCR, las que durante el año midieron.

Durante el año 2019, se participó de tres sesiones de trabajo en la Red Costarricense para la Disminución de Pérdidas y Desperdicios de Alimentos (Red PDA):

1. martes 5 de marzo Ministerio de Agricultura y Ganadería, San José, Costa Rica (Sala de Exministros).
2. martes 4 de junio en el CENAC.
3. martes 26 de noviembre en la UTN-Sede Atenas, donde además se celebró el 5to aniversario de la Red y presento plan de trabajo 2020.

Asimismo, se participó en el 3er Conversatorio Cero Desperdicio de Alimentos: por un consumo responsable. Se elaboró un informe sobre “Cuantificación de desperdicio de alimentos (PDA): en EARTH, UCR, TEC, INA y UNA” con los datos del 2018. Adicionalmente, con la información de dicho informe del 2018 se elaboró una publicación para la revista Tecnología en marcha que saldrá publicada en la edición de abril-junio del 2020 la cual se titula “Food Loss and Waste in food services from educational institutions in Costa Rica”. Durante el 2019, cuatro instituciones realizaron la medición del desperdicio de alimentos: EARTH, UCR, INA y UNA, se está en proceso de sistematización y de entrega de estos.

### **Participación en la Red Costarricense de Ciclo de Vida del Producto (Red-CVP)**

Desde el 2017 se ha venido consolidando la Red de Análisis de Ciclo de Vida de Costa Rica (conocida también como ReCACV), dentro de los objetivos de la red están:

- Fomentar la aplicación de metodologías robustas para realizar el Análisis de Ciclo de Vida en productos, procesos y servicios que generen datos medibles, trazables y verificables. En lo que concierna, la ReCACV también promoverá el uso del enfoque del ciclo de vida en las pequeñas y medianas empresas (PyMES), como paso previo a la adopción del ACV.
- Compartir las experiencias que se hayan realizado en el país tanto a nivel nacional como internacional.
- Fomentar la cooperación, el intercambio, la promoción y ejecución de acciones conjuntas para dar a conocer y robustecer el uso del ACV en las instituciones y organizaciones que conformen la ReCACV.
- Colaborar en la formación de capacidades técnicas en análisis de ciclo de vida a nivel nacional.

Uno de los avances ha sido la organización para el año 2019 de la Conferencia Internacional sobre Ciclo de Vida, CILCA. El propósito es compartir experiencias de Ciclo de Vida en América Latina y España, esta conferencia se realiza cada dos años, y se presentó la propuesta para que Costa Rica fuese la sede para el 2019. La Conferencia CILCA 2019 incluyó temas como: declaraciones de producto, etiquetado ambiental, ecodiseño, huellas de productos (agua, carbono, de toxicidad, etc.), mercadeo verde, entre otros. En el Comité Organizador de CILCA participó representantes del INA y la Universidad EARTH.

### **3. Cambios en el entorno:**

El Modelo curricular del INA, Sistema Nacional de Empleo, el Sistema de Formación Dual y las normas del Marco Nacional de Cualificaciones se encuentran en diseño de los instrumentos a utilizar, estos deben ser incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

La legislación ambiental aplicable que debe atender el INA en sus Servicios de Formación y Capacitación Profesional deben ser incluidos desde las primeras etapas del ciclo de vida de los servicios.

El Sistema de Gestión de Calidad debe responder a las necesidades actuales de la Formación profesional a las estrategias y formas de entrega de los servicios

Las normativas y leyes aplicables en materia de gestión ambiental y de gestión de calidad.

Nuevas modalidades de entrega de los SFCP y de atención a la clientela.

#### 4. Control Interno:

La Asesoría de Calidad ha realizado todas las valoraciones de riesgos y autoevaluaciones anualmente para atender la normativa establecida en la Ley General de Control Interno.

Todo el personal ha participado activamente en los procesos de gestión establecidos con el apoyo de la Asesoría de Control Interno.

Se han realizado una serie de actividades para la mejora continua de los controles y actividades realizadas en la Asesoría de Calidad.

Los registros y evidencias se registran en el SICOI.

#### 5. Acciones emprendidas:

Con el objetivo de tomar acciones, se incluyeron los riesgos ambientales en el Sistema de Valoración de riesgos, de forma que todas las dependencias los contemplen a la hora de realizar la evaluación.

A continuación, se detallan los riesgos ambientales propuestos para el 2021:

Código	Riesgo	Descripción	Observaciones
Ro45	DESASTRES NATURALES	DESASTRES NATURALES QUE AMENAZAN LA SEGURIDAD DEL PERSONAL Y EL ESTUDIANTADO Y LA FUNCIONALIDAD DE LAS UNIDADES PARA MANTENER EN OPERACIÓN CONSTANTE SUS ACTIVIDADES Y BRINDAR EL SERVICIO OPORTUNAMENTE	
	Situaciones Potenciales Antropogénicas	Derivadas de acciones antropogénicas (atribuibles a derrames, fugas , conatos de incendio)	
Ro46	DAÑO AMBIENTAL	ACCIONES U OMISIONES DE PARTE DE LA INSTITUCIÓN QUE PERJUDICAN EL AMBIENTE.	



R054	GESTIÓN AMBIENTAL	INEFICIENCIA O INSUFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y/O SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE GESTIÓN AMBIENTAL, QUE PUEDEN GENERAR AFECTACIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES QUE APLICAN A LA DEPENDENCIA O A LA INSTITUCIÓN.
Por definir (Nuevo)	ESTADO DE EMERGENCIA	DECLARATORIA DE ESTADO DE EMERGENCIA POR SITUACIONES SANITARIAS, POLÍTICAS, NATURALES, ENTRE OTRAS QUE AMENACEN LA SEGURIDAD NACIONAL.
Por definir (Nuevo)	Incumplimiento de Requisitos legales aplicables y otros suscritos	SUSPENSIÓN DE PERMISO SANITARIO u otras sanciones POR INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES BÁSICAS REQUERIDAS PARA LA OPERACIÓN Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS. (Ej: PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO)
Por definir	No acceso o Suspensión de Servicios Básicos	No acceso o Suspensión de Servicios Básicos como agua potable, electricidad, recolección de residuos.

## 6. Logros alcanzados:

La Asesoría de Calidad en atención a los acuerdos de la Junta Directiva del INA ha logrado lo siguiente:

- El Sistema de Gestión de la Calidad del INA ha sido auditado por INTECO, organismo de trazabilidad mundial independiente, quien verificó el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001 y los establecidos por el INA, otorgando la renovación de la Certificación Internacional bajo la Norma ISO 9001:2015. (ver anexos)
- El INA implementó un Sistema de Gestión Ambiental basado en la Norma ISO 14001:2015 y logró la certificación internacional de dicho sistema para todos sus procesos en todo el país. (ver anexos)
- El INA Implementó un sistema de Gestión de Carbono Neutralidad, logrando el máximo galardón otorgado por el Programa País de Carbono Neutralidad 2.0: Carbono Neutral PLUS. (ver anexos)
- El INA Implementó un sistema de Gestión de Calidad para dos laboratorios de ensayo: el Laboratorio de Polímeros y el Laboratorio de Materiales, ambos tienen pruebas acreditadas según la Norma INTE-ISO/IEC 17025: “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración”, norma de reconocimiento mundial. (ver anexos)

Esto permiten asegurar la competencia técnica y la calidad de las pruebas de ensayo acreditadas, garantizando la calidad del servicio ofrecido a la industria costarricense, cumpliendo con la necesidad del sector productivo industrial y con el artículo 34 de la Ley Nacional para la Calidad N° 8279.

- Los premios recibidos por el INA como estar en el primer lugar en el índice de Gestión Institucional por parte de la Contraloría General de la República, así como los galardones recibidos en materia ambiental por parte del Ministerio de Ambiente y Energía, ubican al INA en lugares de privilegio.

### **Principales beneficios obtenidos a la fecha:**

- Obtención de la certificación Internacional del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001.
- Obtención de la Certificación Internacional del Sistema de Gestión de Calidad para las pruebas de Laboratorio de Ensayo de Polímeros y Laboratorio de Ensayo de Materiales.
- Alineación del Sistema de Gestión de Calidad a la estrategia de la Institución.
- La normalización de sus procesos institucionales.
- Utilización del enfoque por procesos para la gestión institucional.
- La revisión semestral de los procesos institucionales.
- Revisiones de las actividades que se realizan para verificar cualquier duplicidad u omisión en ellas.
- Facilitar la inducción del personal nuevo de la institución.
- Mejora en la eficiencia en el uso del tiempo al contar con herramientas para la realización de las actividades diarias las personas funcionarias.
- Visualización de la institución como un sistema y no como un conjunto de unidades realizando tareas aisladas.
- Se cuenta con un control electrónico de documentos y de oportunidades de mejora que facilita su utilización y evita el uso excesivo de papel, que puede ser consultado en cualquier lugar del país en que se tenga conexión por red.
- Ha permitido abrir muchas puertas en diferentes aspectos de reconocimiento técnico y laboral a las personas graduadas del INA.

Todo lo anterior ha sido posible gracias al esfuerzo y compromiso del personal del INA, quienes con su aporte contribuyen al mejoramiento de las condiciones de vida y al desarrollo económico y social del país.

## **7. Proyectos relevantes:**

- Se obtuvo la certificación internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad para toda la institución.
- Se obtuvo la certificación internacional ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental para toda la institución.
- Se obtuvo la certificación internacional 17025:2017 para el Laboratorio de Polímeros y el Laboratorio de Materiales y se deja la estructura documental para cualquier otro Laboratorio de Ensayo del INA que quiera acreditar sus pruebas.
- Se obtuvo la declaratoria Carbono Neutral Plus de la Unidad Regional Huetar Caribe, según la norma INTE B5:2016. Se realizó inventario de Gases de GEI en sede central y Centros de URCO.
- Se brindó apoyo al proyecto Vida Natural de la Unidad Regional Huetar Caribe, por medio del cual se logró la declaratoria de Carbono Neutralidad.
- Con estudiantes practicantes de la carrera de Gestión Ambiental de la Universidad Nacional, se logró desarrollar los inventarios de gases de efecto invernadero de la Sede Central y de la Unidad Regional de Heredia.
- Se desarrolló el proyecto “Impacto del COVID-19 en los métodos de enseñanza del Instituto Nacional de Aprendizaje” de un estudiante de la carrera de administración de empresas de la Universidad Nacional.
- Se desarrollaron los sistemas informáticos:
  - ✓ Sistema de Información de Gestión de Calidad, SICA.
  - ✓ Sistema de Registro de Indicadores Ambientales, SIRIA.

## **8. Administración de recursos financieros:**

Los recursos financieros han sido ejecutados para cumplir con los objetivos de la Asesoría de Calidad.

Se han destinado recursos a las auditorías de internas y externas de los sistemas institucionales certificados y a la contratación de gestores de residuos, en cumplimiento a la legislación nacional vigente en materia ambiental.

Se han contado con los materiales y mobiliario para el desarrollo de las funciones de la Asesoría de Calidad.

## **9. Sugerencias:**

- Continuar cumpliendo la Misión y Visión de la institución con el apoyo del personal docente y los procesos administrativos ágiles.
- Dar continuidad a las mejoras del Sistema de Registro de Indicadores ambientales, SIRIA.
- Dar continuidad a la construcción del aula didáctica y conservación de 14 hectáreas de bosque del proyecto Vida Natural del UR Huetar caribe.

- Dar continuidad a las mejoras institucionales para lograr el Sistema de Gestión de Seguridad de la información ISO 27001 (GTIC)
- Dar continuidad para lograr el Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria ISO 22000 (CNE Industria Alimentaria)
- Revisar los procesos de la Institución para que se reflejen en el mapa de Procesos.

#### **10. Observaciones:**

Se agradece al Instituto Nacional de Aprendizaje la oportunidad brindada a lo largo de todos estos años para el crecimiento profesional y personal.

Se agradece al personal de la Asesoría de Calidad y todo el personal del INA por el profesionalismo y dedicación para cumplir la Visión y Misión de la Institución y por el cariño recibido.

#### **11. Disposiciones de la Contraloría General de la República:**

No aplica para la Asesoría de Calidad.

#### **12. Órganos de Control Externo:**

No hay recomendaciones pendientes.

#### **13. Auditoria Interna:**

No hay recomendaciones pendientes.

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:
Laura María Barrantes Chaves
Número de identificación: 203970224
cc: Unidad de Recursos Humanos1
Sucesor

---

<sup>1</sup> El Informe final de gestión se envía en formato físico y digital.

## Anexos

### Anexo 1. Certificados y reconocimientos obtenidos



Certificado de Registro de Empresa  
Conforme a las exigencias de la norma

# INTE/ISO 9001:2015

Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

La Asociación Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, INTECO, ubicado en San José, Costa Rica,  
certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad adoptado por la organización:

National Institute of Standardization Association of Costa Rica, INTECO- San José, Costa Rica.  
certifies the Quality Management System adopted by the firm:

## Instituto Nacional de Aprendizaje

Con el siguiente alcance:

Los Servicios de Capacitación y Formación Profesional, Certificación\*, Acreditación\*, Asistencia Técnica e Investigación  
y Desarrollo para impulsar el bienestar económico y social de Costa Rica.

\*Certificación del nivel de conocimientos y destrezas de las personas trabajadoras que se someten a las evaluaciones.

\*Acreditación de los servicios de capacitación y formación profesional que ofrecen personas físicas y jurídicas, sean públicas o privadas.

For: the professional training and formation services, certification\*, accreditation\*, technical consultancy, investigation and  
development for improvement of the economic and social well- being in Costa Rica.

\*Certification of the level of knowledge and skills of the people workers who are put under the evaluations.

\*Accreditation of the services of qualification and professional formation which are offered physical and legal persons, are  
from public and private sectors.

Que opera en las instalaciones ubicadas en  
which is/are carried out in establishment:

Ver Anexos A y B.

  
Director Ejecutivo de INTECO



Fecha de emisión: 1998/08/03

Fecha de renovación: 2017/08/01

Fecha de expiración: 2020/08/03

NOTA: El presente certificado es válido salvo suspensión o retiro notificado por INTECO. Cualquier aclaración adicional relativa al alcance de este certificado,  
comunicarse con INTECO. La organización certificada asume la responsabilidad total por todas aquellas actividades que realice durante el período de vigencia del  
certificado, de conformidad con la legislación vigente en su país. Las actividades de certificación se rigen bajo la acreditación de la norma INTE/ISO/IEC 17021.  
R34-IGEC-05-01.01 Revisión #1.





Certificado de Registro de Empresa  
Conforme a las exigencias de la norma

# INTE/ISO 14001:2015

Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con  
orientación para su uso.

La Asociación Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, INTECO, ubicada en San José, Costa Rica, certifica que el Sistema de Gestión Ambiental adoptado por la organización:

National Institute of Standardization Association of Costa Rica, INTECO- San José, Costa Rica, certifies that Environmental Management System adopted by the firm:

## Instituto Nacional de Aprendizaje

Con el siguiente alcance:

Los Servicios de Capacitación y Formación Profesional, Certificación\*, Acreditación\*, Asistencia Técnica e Investigación y Desarrollo para impulsar el bienestar económico y social de Costa Rica.

\*Certificación del nivel de conocimientos y destrezas de las personas trabajadoras que se someten a las evaluaciones.

\*Acreditación de los servicios de capacitación y formación profesional que ofrecen personas físicas y jurídicas, sean públicas o privadas.

For: The professional training and formation services, certification\*, accreditation\*, technical consultancy, investigation and development for improvement of the economic and social well-being in Costa Rica.

\*Certification of the level of knowledge and skills of the people workers who are put under the evaluations.

\*Accreditation of the services of qualification and professional formation which are offered physical and legal persons, are from public and private sectors.

Que opera en las instalaciones ubicadas en  
which is/are carried out in establishment:

Ver Anexos A y B.

  
Director Ejecutivo de INTECO



Fecha de emisión: 2017/08/01

Fecha de expiración: 2020/08/03

NOTA: El presente certificado es válido salvo suspensión o retiro notificado por INTECO. Cualquier aclaración o objeción relativa al alcance de este certificado, comunicarla con INTECO. La organización certificada asume la responsabilidad total por todas aquellas actividades que evalúa durante el período de vigencia del certificado de conformidad con la legislación vigente en su país. Los certificados de certificación se rigen bajo la condición de la norma INTE/ISO/JTC 1/99/ A24-TCCE-05-01.01. Revisión #1.



Certificado de Registro de Empresa  
Conforme a las exigencias de la norma

# INTE/ISO 14001:2015

Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con  
orientación para su uso.

## Anexo A Instituto Nacional de Aprendizaje

que opera/n en las instalaciones ubicados en:  
which is/are carried out in the establishment:

**SEDE CENTRAL FRANCISCO J ORLICH**  
FABRICA EN LA URUCA, SAN JOSÉ  
**UNIDAD REGIONAL CENTRAL ORIENTAL BARRIO DON BOSCO, SAN JOSÉ**  
**CENTRO NACIONAL POLIVALENTE FRANCISCO J. ORLICH**  
Dirección: La Uruca, 2 Km Oeste Hospital México, frente al Parque de Diversiones  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DESAMPARADOS**  
Dirección: Gravitata detrás del Salón Comunal  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL HATILLO**  
Dirección: Hatillo 2, costado O. Liceo Roberto Brunes Mes  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL LA FLORIDA**  
Dirección: Colonia Kennedy, 250 S. Colegio Técnico de San Sebastián  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL LEÓN XIII**  
Dirección: Costado oeste de la Iglesia Católica  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL MORA**  
Dirección: Detrás de la Cruz Roja de Mora  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL PAVAS**  
Dirección: 100 sur de la Guardia Civil, Villa Esperanza  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL PURISCAL**  
Dirección: Costado sur del Estadio de Puriscal  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL TIRRASES**  
Dirección: Diagonal a la Delegación de la Guardia Rural  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL ZETILLAL**  
Dirección: 300 E y 100 N Escuela Los Angeles de Ips  
**CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO COMERCIO Y SERVICIO**  
Dirección: Paseo Colón de Pizza Hut, 200 S  
**UNIDAD DE SERVICIOS VIRTUALES**  
Dirección: Paseo Colón de Pizza Hut, 300 S  
**CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO PRODUCCIÓN TEXTIL**  
Dirección: Del Gimnasio Nacional 100 E y 250 S  
**CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO DE INDUSTRIA GRÁFICA Y PLÁSTICO**  
Dirección: La Uruca, 2 Km Oeste Hospital México, frente al Parque de Diversiones  
**CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO GRANJA MODELO**  
Dirección: La Uruca, 3 Km Oeste Hospital México, contiguo a SMART

**CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO HOTELETERÍA Y TURISMO**  
Dirección: Avenida 10, de la Casa del Tomillo, 400 E.  
**CENTRO FORMACIÓN PROFESIONAL DE ALAJUELA ELITA**  
Dirección: Alajuela, 400 mts sur Iglesia Católica  
**NÚCLEO AGROPECUARIO**  
UBICACIÓN: Sede Francisco J. Orlich, La Uruca  
**NÚCLEO INDUSTRIA ALIMENTARIA**  
UBICACIÓN: Ciudad Tecnológica del INA, El Coyol de Alajuela Barrio La Plywood  
**NÚCLEO COMERCIO Y SERVICIOS**  
UBICACIÓN: Paseo Colón, San José  
**NÚCLEO INDUSTRIA GRÁFICA**  
UBICACIÓN: Sede Francisco J. Orlich, La Uruca  
**NÚCLEO MECANICA DE VEHICULOS**  
UBICACIÓN: Sede Francisco J. Orlich, La Uruca  
**NÚCLEO SECTOR ELECTRICO**  
UBICACIÓN: Sede Francisco J. Orlich, La Uruca  
**NÚCLEO TECNOLOGIA DE MATERIALES**  
UBICACIÓN: Sede Francisco J. Orlich, La Uruca  
**NÚCLEO INDUSTRIA TEXTIL**  
UBICACIÓN: Barrio Coazon de Jesús, San José  
**NÚCLEO TURISMO**  
UBICACIÓN: Avenida 10, San José  
**NÚCLEO METALMECANICA**  
UBICACIÓN: Sede Francisco J. Orlich, La Uruca  
**NÚCLEO NAUTICO PESQUERO**  
UBICACIÓN: Puntarenas, El Cocal  
**NÚCLEO SALUD, CULTURA Y ARTESANIA**  
UBICACIÓN: Edificio INA, Paseo Colón, de la Pizza Hut, 100 m oeste  
**UNIDAD REGIONAL CENTRAL OCCIDENTAL, CIRRI, NARANJO, ALJUELA**  
**CENTRO REGIONAL POLIVALENTE NARANJO**  
Dirección: 300 SO. Del Cruce de Cirri de Naranjo Carretera a San Jerónimo  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL ALAJUELA**  
Dirección: 200 oeste del Cementerio Principal, Cistó Rey  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL GRECIA**  
Dirección: Costado oeste de la Plaza de Barro Janenez  
**CIUDAD TECNOLÓGICA MARIO ECHANDI JIMÉNEZ**  
Dirección: Coyol de Alajuela, Barrio La Plywood, 2 km O de los Corrales de Coepomontecillos.

**CENTRO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO METALMECANICA**  
Dirección: Coyol de Alajuela, Barrio La Plywood, 2 km O de los Corrales de Coepomontecillos  
**CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO INDUSTRIA ALIMENTARIA**  
Dirección: Ciudad Tecnológica del INA, Coyol de Alajuela, Barrio la Plywood, 2 kms al oeste de los Corrales de coepomontecillos  
**CENTRO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO EN AUTOTRÓNICA**  
Dirección: Dirección: Ciudad Tecnológica del INA, Coyol de Alajuela, Barrio la Plywood, 2 kms al oeste de los Corrales de coepomontecillos  
**CENTRO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO TELEMÁTICA Y MICRO ELECTRÓNICA**  
Dirección: Dirección: Ciudad Tecnológica del INA, Coyol de Alajuela, Barrio la Plywood, 2 kms al oeste de los Corrales de coepomontecillos  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL VALVERDE VEGA**  
Dirección: Sarcón Norte 100 m este del Grupo Mutual Alajuela  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL SAN RAMÓN**  
Dirección: 100 O. Instituto Superior Julio Acosta  
**UNIDAD REGIONAL HUÉTAR NORTE, SAN CARLOS, ALAJUELA**  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL VICTOR MANUEL SANABRIA MARTÍNEZ (LA MARINA)**  
Dirección: San Carlos, La Palmera, La Marina de las Instalaciones de Reteve 100 mts Norte  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL CIUDAD QUESADA**  
Dirección: San Carlos, Ciudad Quesada, de la Iglesia Católica, 225 mts Sur  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL SARAPIQUÍ**  
Dirección: Sarapiquí, Puerto Viejo, del Banco Nacional de Costa Rica, 1.5 km al Norte  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE UPALA**  
Dirección: Upala, contiguo a la Dirección Regional del MEP  
**CENTRO DE CAPACITACIÓN ADIFORT- INA (CONVENIO CON ASOC. DES. INTEGRAL DE LA FORTUNA)**  
Dirección: 300 m N, entrada, La Catarata, San Carlos

Director Ejecutivo de INTECO



Fecha de emisión: 2017/08/01

Fecha de expiración: 2020/08/03

NOTA: El presente certificado es válido salvo suspensión o retiro notificado por INTECO. Cualquier aclaración adicional relativa al alcance de este certificado, comunicarse con INTECO. La organización certificada asume la responsabilidad total por todas aquellas actividades que realice durante el período de vigencia del certificado, de conformidad con la legislación vigente en su país. Las actividades de certificación se rigen bajo la acreditación de la norma INTE/ISO/IEC 17021:R39-IGEC-05-01.01 Revisión #1.



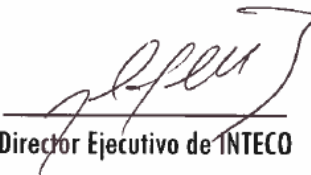
Certificado de Registro de Empresa  
Conforme a las exigencias de la norma  
**INTE/ISO 14001:2015**  
Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con  
orientación para su uso.

**Anexo B**  
**Instituto Nacional de Aprendizaje**

que opera/n en las instalaciones ubicadas en:  
which is/are carried out in the establishment:

**UNIDAD REGIONAL HUÉTAR CARIBE, LIMÓN**  
CENTRO REGIONAL POLIVALENTE LIMÓN  
Dirección: 500 O. de la UCR, ruta 32  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL LIMÓN**  
Dirección: Frente al Colegio de Limón, Cerro Mocho  
**CENTRO REGIONAL POLIVALENTE GUACIMO JOSÉ JOAQUÍN TREJOS**  
Dirección: Costado Norte Banco Nacional  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL TALAMANCA**  
Dirección: Babia Frente al Colegio Técnico de Talamanca, Antiguo Edificio de las Culturas.  
**UNIDAD REGIONAL CHOROTEGA, LIBERIA, GUANACASTE**  
**CENTRO REGIONAL POLIVALENTE LIBERIA**  
Dirección: 200 oeste de Camara de Ganaderos carretera a Santa Cruz, Barrio Capulín  
**CENTRO REGIONAL POLIVALENTE SANTA CRUZ**  
Dirección: Costado este del cementerio, Santa Cruz  
**CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO AGRICULTURA DE BAJO RIEGO "LA SOGA"**  
Dirección: Asentamiento la Soga, Bagaces, Guanacaste  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL NICOYA**  
Dirección: Contiguo a la Universidad de San José, Barrio La Giranga  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL LA CRUZ**  
Dirección: La Cruz  
**UNIDAD REGIONAL BRUNCA, PÉREZ ZELEDÓN, SAN JOSÉ**  
**ALMACÉN UNIDAD REGIONAL BRUNCA**  
**CENTRO REGIONAL POLIVALENTE SAN ISIDRO**  
Dirección: Villa Ligua, contiguo al Hotel San Isidro.  
**CENTRO REGIONAL POLIVALENTE RÍO CLARO MANUEL MORA**  
Dirección: Contiguo Iglesia Católica de Río Claro  
**UNIDAD REGIONAL PACÍFICO CENTRAL, BARRANCA, PUNTARENAS**  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL PUNTARENAS**  
Dirección: Diagonal a la Escuela de Fray Castano

**CENTRO REGIONAL POLIVALENTE PUNTARENAS**  
Dirección: Contiguo a Zona Franca, Barranca  
**CENTRO FORMACIÓN PROFESIONAL OROTINA**  
Dirección: Contiguo a Zona Franca, Barranca  
**CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO NÁUTICO PESQUERO** Dirección: Puntarenas, El Cocal  
**UNIDAD REGIONAL CARTAGO**  
Dirección: Costado Norte de Centro Comercial Metrocentro  
**CENTRO DE FORMACIÓN REGIONAL DE CARTAGO**  
Dirección: Costado Norte de Centro Comercial Metrocentro  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL CARTAGO**  
Dirección: Taras, Lolyola, Contiguo a la Esc. San Ignacio, Costado Norte de Vicesa.  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL TURRIALBA**  
Dirección: Contiguo a la Cámara de Cultores  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL PARA ISO**  
Dirección: Barrio Llanos de Santa Lucía, 200 Este y 100 Sur entrada del Campesino Ayala  
**CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO AGRICULTURA ORGÁNICA "LA CHINCHILLA"**  
Dirección: 1.5 km del puente Beily carretera al Volcan Irazú.  
**CENTRO PLURISECTORIAL DE ECONOMÍA SOCIAL SOLIDARIA LOS SANTOS**  
Dirección: San Pablo de León Cortés, de la Iglesia de San Pablo 6 km al noroeste, en Cerro Abogona.  
**UNIDAD REGIONAL HEREDIA, HEREDIA**  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL HEREDIA**  
Dirección: Heredia Centro, Contiguo a Banguil  
**CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO DE ELECTRÓNICA**  
Dirección: Heredia costado Sur Biblioteca Pública  
**CENTRO DE FORMACIÓN PLURISECTORIAL DE HEREDIA**  
Dirección: Heredia Frente Estadio Rosabal Cordero  
**CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL SAN RAFAEL**  
Dirección: Contiguo Cruz Roja San Rafael

  
Director Ejecutivo de INTECO



Fecha de emisión: 2017/08/01

Fecha de expiración: 2020/08/03

NOTA: El presente certificado es válido salvo suspensión o retiro notificado por INTECO. Cualquier aclaración adicional relativo al alcance de este certificado, comunicarse con INTECO. La organización certificada asume la responsabilidad total por todas aquellas actividades que realice durante el período de vigencia del certificado, de conformidad con la legislación vigente en su país. Las actividades de certificación se regan bajo la acreditación de la norma INTE/ISO/IEC 17021:2015-IGEC-05-01.01 Revisión #1.





THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

# CERTIFICATE

INTECO as an IQNet Partner hereby states that the organization:

## INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE

for the following scope:

THE PROFESSIONAL TRAINING AND FORMATION SERVICES, CERTIFICATION\*, ACCREDITATION\*, TECHNICAL CONSULTANCY, INVESTIGATION AND DEVELOPMENT FOR IMPROVEMENT OF THE ECONOMIC AND SOCIAL WELL-BEING IN COSTA RICA.

\*CERTIFICATION OF THE LEVEL OF KNOWLEDGE AND SKILLS OF THE PEOPLE WORKERS WHO ARE PUT UNDER THE EVALUATIONS.

\*ACCREDITATION OF THE SERVICES OF QUALIFICATION AND PROFESSIONAL FORMATION WHICH ARE OFFERED PHYSICAL AND LEGAL PERSONS, ARE FROM PUBLIC AND PRIVATE SECTORS.

has implemented and maintains a

## Environmental Management System

which fulfils the requirements of the following standard:

### INTE/ISO 14001: 2015

Issued on: 2017/08/01

Registration Number: CR-002/2017

for the validity date, please refer to the original certificate\* issued by INTECO



Alex Stoichitoiu  
President of IQNet

  
INTECO 

Maurizio Céspedes Mirabelli  
CEO of INTECO

#### IQNet Partners\*\*:

AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia Inspecta Certification Finland INTECO Costa Rica IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SIGE Mexico SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey Vincotte Belgium YUQS Serbia IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

\* This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document

\*\* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)

**Laboratorio de Ensayo Acreditado –  
Nº LE-122**



El Ente Costarricense de Acreditación, en virtud de la autoridad que le otorga la ley 8279, declara que el

**Laboratorio de Ensayo de Materiales del Instituto Nacional de Aprendizaje INA.**

Ubicado en las instalaciones indicadas en el alcance de acreditación  
Ha cumplido con el procedimiento de evaluación y acreditación,  
además de los requisitos correspondientes,  
Conforme con la Norma INTE-ISO/IEC 17025:2005 Evaluación de la conformidad —Requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración, tal como se indica en el Alcance de la acreditación adjunto, equivalente a la Norma ISO/IEC 17025:2005, Laboratorios de Ensayo y Calibración, tal como se indica en el Alcance de la acreditación adjunto\*

**Acreditación inicial otorgada el 07 de Julio del 2015.**

Vigencia por tiempo indefinido y está sujeta a las evaluaciones de seguimiento y reevaluación establecidos de acuerdo a los procedimientos del ECA y su reglamento de estructura interna y funcionamiento.

Para mayor información sobre la condición de acreditación informarse en

[www.eca.or.cr](http://www.eca.or.cr)

  
**Ing. Fernando Vázquez Doyale**  
Gerente

**Ente Costarricense de Acreditación**



\*El presente certificado tiene validez con su correspondiente alcance de la acreditación

*Tipo de OEC Acreditada –  
N° LE-120*



El Ente Costarricense de Acreditación, en virtud de la autoridad que le otorga la ley 8279, declara que el

**Instituto Nacional de Aprendizaje, INA – Laboratorio de Polímeros del Instituto Nacional de Aprendizaje**

Ubicado en las instalaciones indicadas en el alcance de acreditación

Ha cumplido con el procedimiento de evaluación y acreditación, además de los requisitos correspondientes,

**Conforme con la Norma INTE-ISO/IEC 17025:2005 Evaluación de la conformidad —Requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración, tal como se indica en el Alcance de la acreditación adjunto, equivalente a la Norma ISO/IEC 17025:2005, Laboratorios de Ensayo y Calibración, tal como se indica en el Alcance de la acreditación adjunto\***

**Acreditación inicial otorgada el 27 de enero del 2015.**

Vigencia por tiempo indefinido y está sujeta a las evaluaciones de seguimiento y reevaluación establecidos de acuerdo a los procedimientos del ECA y su reglamento de estructura interna y funcionamiento.

**Verificar los cambios sobre el alcance y la condición de acreditado en**

**www.eca.or.cr**

FERNANDO EUSEBIO VAZQUEZ DOVALE (FIRMA)	Firmado digitalmente por FERNANDO EUSEBIO VAZQUEZ DOVALE (FIRMA) Fecha: 2019.04.12 15:34:05 -06'00'
---	--

**Fernando Vásquez Dovale  
Gerente**

El Ente Costarricense de Acreditación no se hace responsable de la validez de la firma digital estampada en el presente documento cuando conste en su versión impresa, al no poder validarse conforme lo estipulado en la Ley N.º 8454: Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos.

\*El presente certificado tiene validez con su correspondiente alcance de la acreditación



Declaración de verificación  
Conforme a las exigencias de la norma

**INTE B5:2016**

**Norma Nacional para demostrar la Carbono Neutralidad.  
Requisitos**

La Asociación Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, INTECO, ubicada en San José, Costa Rica, declara que la organización:

National Institute of Standardization Association of Costa Rica, INTECO - San José, Costa Rica, declares that the organization:



## Instituto Nacional de Aprendizaje INA, Unidad Regional Huetar Caribe

Cumple con los requisitos para el siguiente alcance:

Emisiones directas e indirectas de dióxido de carbono, metano, óxido nitroso, hidrofluorocarbono e hidroclorofluorocarbono para todas las actividades administrativas, de planificación, promoción y ejecución de servicios de capacitación, formación profesional, así como acciones móviles realizados en el Centro Regional Polivalente de Limón, Centro Regional Polivalente de Guácimo, Centro de Formación Profesional Taller Público en Limón, Centro de Formación Profesional Talamanca y Edificio de Cariari, Limón, Costa Rica. No se incluyen otras emisiones indirectas. Se incluyen remociones directas en 14,04 ha de bosque secundario.

Complies with the requirements for the following scope:

Direct and indirect emissions of carbon dioxide, methane, nitrous oxide, hydrofluorocarbon and hydrochlorofluorocarbon for all administrative activities, planning, promotion and execution of training services, vocational training, as well as mobile actions carried out at the Regional Multipurpose Center of Limón, Regional Multipurpose Center of Guácimo, Professional Training Center Public Workshop in Limón, Talamanca Professional Training Center and Cariari Building, Limón, Costa Rica. Other indirect emissions are not included. Direct removals are included in 14.04 ha of secondary forest.

Que opera en las instalaciones ubicadas en:

which is carried out in:

Ruta 32 entrada a Limón, Limón, Costa Rica.

Director de Servicios de Evaluación

Fecha de emisión: 2020/06/02

Usuario previsto definido por la organización: Comunidad del INA, tanto funcionarios como estudiantes, a INTECO como ente verificador a nivel nacional, la Dirección de Cambio Climático-MINAET y a la población en general.

Para el periodo reportado y verificado: Del 1 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2018.

De acuerdo a Declaración de Verificación de GEI. VGEI-012/2016, según la norma INTE-ISO 14064-1

El presente certificado es válido salvo suspensión o retiro notificado por INTECO. Cualquier adaración adicional relativa al alcance de esta declaración puede obtenerse comunicandose con INTECO. La organización verificada asume la responsabilidad total por todas aquellas actividades que realice durante el período de vigencia de la declaración, de conformidad con la legislación vigente en su país. Las actividades de verificación se rigen bajo la acreditación de la Norma INTE-ISO 14065. RS-SE-01. Versión 03. Revisión #1.



**EL MINISTERIO DE AMBIENTE Y ENERGÍA,  
POR MEDIO DE LA DIRECCIÓN DE CAMBIO CLIMÁTICO**

Reconoce a:

**Instituto Nacional de Aprendizaje INA,  
Unidad Regional Huetar Caribe**

Por haber cumplido con el  
**Programa País de  
Carbono Neutralidad  
en la categoría de:**

**Programa País  
CARBONO  
NEUTRALIDAD 2.0**  
Oficial del Gobierno de Costa Rica

*Carlos Manuel Rodríguez*  
**Msc. Carlos Manuel Rodríguez**  
Ministro de Ambiente y Energía  
29 de junio de 2020  
San José, Costa Rica

**MINISTERIO DEL AMBIENTE Y ENERGÍA  
COSTA RICA**

Periodo verificado: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018  
Alcance: Emisiones directas e indirectas de dióxido de carbono, metano, óxido nítrico, hidrofluorocarbano e hidroclorofluorocarbano para todas las actividades administrativas, de planificación, promoción y ejecución de servicios de capacitación, formación profesional, así como acciones móviles realizadas en el Centro Regional Polivalente de Limón, Centro Regional Polivalente de Guácimo, Centro de Formación Profesional Taller Público en Limón, Centro de Formación Profesional Talamanca y Edificio de Cariari, Limón, Costa Rica. No se incluyen otras emisiones indirectas. Se incluyen remociones directas en 14,04 ha de bosque secundario.  
Ubicación: Ruta 32 entrada a Limón, Limón, Costa Rica.

Número de expediente: DCC-PP-014-2019  
Fecha de emisión: 2020/03/06  
Fecha de expiración: 2021/03/06  
Registro de certificado: DCC-PP-081R-2020

El Ministerio de Ambiente y Energía otorga el presente

**CERTIFICADO DE RECONOCIMIENTO a:**

**Instituto Nacional de Aprendizaje**

Por haber destacado entre las mejores calificaciones en la categoría de "Sector Público Descentralizado Institucional", mostrando un excelente desempeño ambiental en la implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAi) - Decreto Ejecutivo No. 36499.

Entregado en San José, el 30 de agosto del 2019.

*Carlos Manuel Rodríguez*  
**MSc. Carlos Manuel Rodríguez**  
Ministro de Ambiente y Energía

**MINISTERIO DEL AMBIENTE Y ENERGÍA  
COSTA RICA**



Regional Huetar Caribe

**¡LIDERA EL CAMBIO!**

Mediante su compromiso con la reducción de emisiones de GEI para seguir construyendo un país moderno, resiliente e inclusivo. Por eso, este 2020 recibe el reconocimiento de:






Reconoce el compromiso de

*Laura Barrantes Chavez*

como presidenta del comité

*CTN 176 "Gestión de la Calidad"*

Su aporte siempre será recordado y agradecido.

  
Mauricio Caspeles Maribethi  
Director Ejecutivo  
INTECO

  
Aracelis Rodríguez Venequez  
Directora de Normalización  
INTECO

## Anexo 2. Indicadores de la Asesoría de Calidad

### Asesoría de Calidad: FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

<b>FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR:</b> Creación, modificación o eliminación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental Institucional.	
<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
<b>Unidad</b>	Asesoría de Calidad
<b>Código</b>	185
<b>Programa</b>	Apoyo Administrativo
<b>Subprograma</b>	Dirección Superior
<b>Producto</b>	Diseño, ejecución y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental Institucional.
<b>Plan</b>	POIA
<b>Objetivo Estratégico</b>	00001. Priorizar la atención en los sectores claves de la economía nacional y regional, mediante la formación, capacitación (incluye asistencias técnicas) y certificación para la promoción de las oportunidades de empleo, la complementación y especialización del talento humano asociado a los procesos productivos y a una mayor competitividad y productividad con sostenibilidad.
<b>Objetivo Operativo</b>	80103. Normalizar los procesos institucionales mediante la integración, el mantenimiento y la ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad Institucional, (Calidad ISO 9001, Ambiental 14001, Inocuidad 22000, laboratorios 17025), para la mejora continua.
<b>Indicador Operativo</b>	185. Porcentaje de solicitudes realizadas de creación, modificación o eliminación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental Institucional.
<b>Definición conceptual</b>	Se refiere a la cantidad de solicitudes de creación, modificación o eliminación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental Institucional que han ingresado mediante el SICA, desde enero a diciembre del año correspondiente. Los datos se presentan de manera separada, es decir cuantas solicitudes corresponden a creación, modificación o eliminación de documentos. Se toman como finalizadas las solicitudes que ya han salido de la revisión de ACAL.
<b>Fórmula de cálculo</b>	Cantidad de solicitudes realizadas de creación, modificación o eliminación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental Institucional / Total de solicitudes de creación, modificación o eliminación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad Institucional recibidas *100.
<b>Componentes de la fórmula de cálculo</b>	Solicitudes realizadas de creación, modificación o eliminación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental Institucional.
<b>Unidad de medida del indicador</b>	Porcentual
<b>Escala para la interpretación del indicador (Escala establecida por el Proceso de Evaluación y Estadística)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Metas sobre cumplidas: aquellas que alcanzaron porcentajes mayores al 125%.</li> <li>•Metas cumplidas: aquellas que alcanzaron porcentajes mayores o iguales al 90% y hasta el 125%.</li> <li>•Metas parcialmente cumplidas: aquellas con porcentajes de cumplimiento ubicado en el rango de igual al 50% hasta menos del 90%.</li> <li>•Metas incumplidas: son aquellas cuyos porcentajes de cumplimiento son inferiores al 50%.</li> </ul>



<b>Desagregación</b>	<b>Geográfica</b>	No Aplica
	<b>Temática</b>	No Aplica
<b>Línea base</b>		
<b>Meta</b>		2021: 100%
<b>Periodicidad</b>		Anual. Se pueden generar reportes de datos en el SICA en tiempo real.
<b>Tipo de indicador</b>		Seleccione a qué tipo de indicador corresponde: ( ) Resultado ( X ) Gestión
<b>Clasificación</b>		De ser indicador de resultado seleccione la clasificación del indicador: ( ) Impacto. ( ) Efecto. ( ) Producto.
<b>Tipo de operación estadística</b>		Por registro administrativo.
<b>Fechas disponibles</b>		Desde 2004 al 2020.
<b>Fuente de información</b>		Listado de solicitudes de creaciones, modificaciones y exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental Institucional.
<b>Comentarios generales</b>		

**FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR: Auditorías internas y externas de calidad.**

<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
<b>Unidad</b>	Asesoría de Calidad
<b>Código</b>	186
<b>Programa</b>	Apoyo Administrativo
<b>Subprograma</b>	Dirección Superior
<b>Producto</b>	Diseño, ejecución y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental Institucional.
<b>Plan</b>	POIA
<b>Objetivo Estratégico</b>	00001. Priorizar la atención en los sectores claves de la economía nacional y regional, mediante la formación, capacitación (incluye asistencias técnicas) y certificación para la promoción de las oportunidades de empleo, la complementación y especialización del talento humano asociado a los procesos productivos y a una mayor competitividad y productividad con sostenibilidad.
<b>Objetivo Operativo</b>	80104. Lograr la mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental Institucional para ofrecer al usuario Servicios de Capacitación y Formación Profesional acorde con sus requisitos, mediante la optimización del funcionamiento del sistema.
<b>Indicador Operativo</b>	186. Cantidad de auditorías internas y externas de calidad realizadas.
<b>Definición conceptual</b>	Se suma la cantidad de auditorías realizadas en ISO 9001, ISO 14001, ISO 17025, y Carbono Neutralidad tanto internas como externas durante el periodo anual correspondiente. Los informes finales de auditoría es la evidencia para contar la cantidad de auditorías realizadas, usualmente se visualizan en la INTRANET.
<b>Fórmula de cálculo</b>	Número de auditorías internas y externas de calidad realizadas.
<b>Componentes de la fórmula de cálculo</b>	Auditorías internas y externas de calidad.
<b>Unidad de medida del indicador</b>	Absoluta (Cantidad)

<b>Escala para la interpretación del indicador (Escala establecida por el Proceso de Evaluación y Estadística)</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas sobre cumplidas: aquellas que alcanzaron porcentajes mayores al 125%.</li> <li>• Metas cumplidas: aquellas que alcanzaron porcentajes mayores o iguales al 90% y hasta el 125%.</li> <li>• Metas parcialmente cumplidas: aquellas con porcentajes de cumplimiento ubicado en el rango de igual al 50% hasta menos del 90%.</li> <li>• Metas incumplidas: son aquellas cuyos porcentajes de cumplimiento son inferiores al 50%.</li> </ul>
<b>Desagregación</b>	<b>Geográfica</b>	No Aplica
	<b>Temática</b>	No Aplica
<b>Línea base</b>		No Aplica
<b>Meta</b>		2021: 9
<b>Periodicidad</b>		Anual. Una vez realizada la auditoria y actualizada la INTRANET.
<b>Tipo de indicador</b>		Seleccione a qué tipo de indicador corresponde: <input type="checkbox"/> Resultado <input checked="" type="checkbox"/> Gestión
<b>Clasificación</b>		De ser indicador de resultado seleccione la clasificación del indicador: <input type="checkbox"/> Impacto. <input type="checkbox"/> Efecto. <input type="checkbox"/> Producto.
<b>Tipo de operación estadística</b>		Por registro administrativo.
<b>Fechas disponibles</b>		Desde 1998 al 2020.
<b>Fuente de información</b>		Informes finales de auditoría interna y externa de calidad.
<b>Comentarios generales</b>		

<b>FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR: Solicitudes de no conformidad y acción correctiva</b>	
<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
<b>Unidad</b>	Asesoría de Calidad
<b>Código</b>	187
<b>Programa</b>	Apoyo Administrativo
<b>Subprograma</b>	Dirección Superior
<b>Producto</b>	Diseño, ejecución y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental Institucional.
<b>Plan</b>	POIA
<b>Objetivo Estratégico</b>	00001. Priorizar la atención en los sectores claves de la economía nacional y regional, mediante la formación, capacitación (incluye asistencias técnicas) y certificación para la promoción de las oportunidades de empleo, la complementación y especialización del talento humano asociado a los procesos productivos y a una mayor competitividad y productividad con sostenibilidad.
<b>Objetivo Operativo</b>	80104. Lograr la mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental Institucional para ofrecer al usuario Servicios de Capacitación y Formación Profesional acorde con sus requisitos, mediante la optimización del funcionamiento del sistema.
<b>Indicador Operativo</b>	187. Porcentaje de solicitudes de no conformidad y acción correctiva tramitadas.

<b>Definición conceptual</b>	Se refiere a la cantidad de solicitudes de no conformidades y acciones correctivas del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental Institucional que han ingresado mediante el SICA, desde enero a diciembre del año correspondiente. Se toman como finalizadas las solicitudes que ya han salido de la revisión de ACAL.	
<b>Fórmula de cálculo</b>	Cantidad de solicitudes de no conformidad y acción correctiva tramitadas/ Total de solicitudes recibidas * 100.	
<b>Componentes de la fórmula de cálculo</b>	Solicitudes de no conformidad y acción correctiva recibidas y tramitadas.	
<b>Unidad de medida del indicador</b>	Porcentual	
<b>Escala para la interpretación del indicador (Escala establecida por el Proceso de Evaluación y Estadística)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas sobre cumplidas: aquellas que alcanzaron porcentajes mayores al 125%.</li> <li>• Metas cumplidas: aquellas que alcanzaron porcentajes mayores o iguales al 90% y hasta el 125%.</li> <li>• Metas parcialmente cumplidas: aquellas con porcentajes de cumplimiento ubicado en el rango de igual al 50% hasta menos del 90%.</li> <li>• Metas incumplidas: son aquellas cuyos porcentajes de cumplimiento son inferiores al 50%.</li> </ul>	
<b>Desagregación</b>	<b>Geográfica</b>	No Aplica
	<b>Temática</b>	No Aplica
<b>Línea base</b>		
<b>Meta</b>	2021: 100%	
<b>Periodicidad</b>	Anual. Se pueden generar reportes de datos en el SICA en tiempo real.	
<b>Tipo de indicador</b>	Seleccione a qué tipo de indicador corresponde: <input type="checkbox"/> Resultado <input checked="" type="checkbox"/> Gestión	
<b>Clasificación</b>	De ser indicador de resultado seleccione la clasificación del indicador: <input type="checkbox"/> Impacto. <input type="checkbox"/> Efecto. <input type="checkbox"/> Producto.	
<b>Tipo de operación estadística</b>	Por registro administrativo.	
<b>Fechas disponibles</b>	2004 al 2020.	
<b>Fuente de información</b>	FRPGG 07 seguimiento de acciones.	
<b>Comentarios generales</b>		

<b>FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR: Asesorías en análisis y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental Institucional.</b>	
<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
<b>Unidad</b>	Asesoría de Calidad
<b>Código</b>	188
<b>Programa</b>	Apoyo Administrativo
<b>Subprograma</b>	Dirección Superior
<b>Producto</b>	Diseño, ejecución y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental Institucional.
<b>Plan</b>	POIA
<b>Objetivo Estratégico</b>	00001. Priorizar la atención en los sectores claves de la economía nacional y regional, mediante la formación, capacitación (incluye asistencias técnicas) y certificación para la promoción de las oportunidades de empleo, la complementación y especialización del talento humano asociado a los procesos productivos y a una mayor competitividad y productividad con sostenibilidad.

<b>Objetivo Operativo</b>	80104. Lograr la mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental Institucional para ofrecer al usuario Servicios de Capacitación y Formación Profesional acorde con sus requisitos, mediante la optimización del funcionamiento del sistema.	
<b>Indicador Operativo</b>	188. Porcentaje de asesorías en análisis y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental Institucional realizadas.	
<b>Definición conceptual</b>	Es la cantidad de asesorías que se realizan a las diferentes dependencias durante el periodo de enero a diciembre, en diferentes temas relacionados con el sistema de gestión de calidad, ambiental de laboratorios de ensayo y de carbono neutralidad. Incluye asesorías externas solicitadas al INA.	
<b>Fórmula de cálculo</b>	Cantidad de asesorías en el análisis y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental institucional realizadas / Total de solicitudes recibidas* 100.	
<b>Componentes de la fórmula de cálculo</b>	* Asesorías en análisis y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental Institucional recibidas y realizadas.	
<b>Unidad de medida del indicador</b>	Porcentual	
<b>Escala para la interpretación del indicador (Escala establecida por el Proceso de Evaluación y Estadística)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas sobre cumplidas: aquellas que alcanzaron porcentajes mayores al 125%.</li> <li>• Metas cumplidas: aquellas que alcanzaron porcentajes mayores o iguales al 90% y hasta el 125%.</li> <li>• Metas parcialmente cumplidas: aquellas con porcentajes de cumplimiento ubicado en el rango de igual al 50% hasta menos del 90%.</li> <li>• Metas incumplidas: son aquellas cuyos porcentajes de cumplimiento son inferiores al 50%.</li> </ul>	
<b>Desagregación</b>	<b>Geográfica</b>	No Aplica
	<b>Temática</b>	No Aplica
<b>Línea base</b>		
<b>Meta</b>	2021: 100%	
<b>Periodicidad</b>	Anual. El dato se actualiza mensualmente.	
<b>Tipo de indicador</b>	Seleccione a qué tipo de indicador corresponde: <input type="checkbox"/> Resultado <input checked="" type="checkbox"/> Gestión	
<b>Clasificación</b>	De ser indicador de resultado seleccione la clasificación del indicador: <input type="checkbox"/> Impacto. <input type="checkbox"/> Efecto. <input type="checkbox"/> Producto.	
<b>Tipo de operación estadística</b>	Por registro administrativo.	
<b>Fechas disponibles</b>	2004 al 2020.	
<b>Fuente de información</b>	Resumen de actividades de capacitación.	
<b>Comentarios generales</b>		

**FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR:** Cumplimiento de los planes de gestión ambiental.

Elemento	Descripción
<b>Unidad</b>	Asesoría de Calidad
<b>Código</b>	189
<b>Programa</b>	Apoyo Administrativo
<b>Subprograma</b>	Dirección Superior

<b>Producto</b>	Diseño, ejecución y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental Institucional.	
<b>Plan</b>	POIA	
<b>Objetivo Estratégico</b>	00001. Priorizar la atención en los sectores claves de la economía nacional y regional, mediante la formación, capacitación (incluye asistencias técnicas) y certificación para la promoción de las oportunidades de empleo, la complementación y especialización del talento humano asociado a los procesos productivos y a una mayor competitividad y productividad con sostenibilidad.	
<b>Objetivo Operativo</b>	80105. Dar seguimiento a la Gestión Ambiental Institucional para la mitigación del impacto ambiental y el fortalecimiento de los impactos ambientales positivos, mediante el Sistema de Gestión Ambiental Institucional.	
<b>Indicador Operativo</b>	189. Porcentaje de cumplimiento de los planes de gestión ambiental elaborados.	
<b>Definición conceptual</b>	Se refiere a la cantidad de Programas de Gestión Ambiental Institucional, PGAI; que hayan presentado las diferentes dependencias del INA en el periodo de enero a diciembre del año. Cada dependencia debe tener su PGAI y debe realizar las actividades que fueron planteadas durante el año.	
<b>Fórmula de cálculo</b>	Cantidad de planes de gestión ambiental institucional cumplidos/ Total de planes de gestión ambiental institucional elaborados * 100.	
<b>Componentes de la fórmula de cálculo</b>	Planes de gestión ambiental institucional elaborados y cumplidos.	
<b>Unidad de medida del indicador</b>	Porcentual	
<b>Escala para la interpretación del indicador (Escala establecida por el Proceso de Evaluación y Estadística)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas sobre cumplidas: aquellas que alcanzaron porcentajes mayores al 125%.</li> <li>• Metas cumplidas: aquellas que alcanzaron porcentajes mayores o iguales al 90% y hasta el 125%.</li> <li>• Metas parcialmente cumplidas: aquellas con porcentajes de cumplimiento ubicado en el rango de igual al 50% hasta menos del 90%.</li> <li>• Metas incumplidas: son aquellas cuyos porcentajes de cumplimiento son inferiores al 50%.</li> </ul>	
<b>Desagregación</b>	<b>Geográfica</b>	No Aplica
	<b>Temática</b>	No Aplica
<b>Línea base</b>		
<b>Meta</b>	2021: 90%	
<b>Periodicidad</b>	Anual. La información esta disponible en el primer trimestre del año.	
<b>Tipo de indicador</b>	Seleccione a qué tipo de indicador corresponde: <input type="checkbox"/> Resultado <input checked="" type="checkbox"/> Gestión	
<b>Clasificación</b>	De ser indicador de resultado seleccione la clasificación del indicador: <input type="checkbox"/> Impacto. <input type="checkbox"/> Efecto. <input type="checkbox"/> Producto.	
<b>Tipo de operación estadística</b>	Por registro administrativo.	
<b>Fechas disponibles</b>	Desde 2013 al 2020.	
<b>Fuente de información</b>	Informe de la Unidad.	
<b>Comentarios generales</b>		

Anexo 3. Fotografías.



Participación de Red Costarricense de Instituciones Educativas Sostenibles, REDIES



Entrega reconocimiento Carbono Neutro



Entrega reconocimiento Ambiental MINAE



Participación en actividad sobre Descarbonización Banco Nacional



Taller Regional de REDIES en Guatuso Reserva Maleku.



Evaluación PGAI-DIGECA Unidad Regional Huetar Norte





Congreso Análisis de Ciclo de Vida 2019



Equipo Auditor Norma INTE ISO 9001:2015 e INTE ISO 14001:2015, 2019



Equipo actual de la Asesoría de la Calidad



Reconocimiento



Participación de las dos representantes de Costa Rica