

Informe de fin de gestión

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

Datos generales:

Dirigido a: Carmen González Chaverri
Copia a (Unidad de Recursos Humanos): Norbert García Céspedes
Fecha del Informe: Mayo 2020
Nombre de la Persona Funcionaria: Lilliana Zamora Arias
Nombre del Puesto: Formador para el Trabajo 4
Unidad Ejecutora: Unidad de Certificación
Período de Gestión: De febrero de 1998 a mayo 2020
Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos
Recibido por: _____ Firma _____
Fecha: _____ Sello

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

El presente Informe de Fin de Gestión, permite cumplir 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° 8298 "Ley General de Control Interno".

Para lograr este cometido se cumple con los puntos descritos en el formulario FR URH PD 11, Edición 01 del 30/09/2014, dándole prioridad a los últimos cinco años de gestión por motivo de que el periodo de desempeño fue muy largo, de más de veinte años en el puesto como jefe de la Unidad de Certificación, lo que dificulta en algunos temas la recolección de datos por motivo de que en la primera década del periodo citado, era poca la información que se encontraba digitalizada. En algunos momentos se exponen antecedentes de años atrás

porque se consideran de importancia. Cabe destacar que se trabajó en apego al quehacer definido según las responsabilidades inherentes a la Unidad.

El reto propuesto siempre fue encausar la labor de la Unidad de Certificación, según lo que dicta la Ley Orgánica N° 6868, las prioridades y políticas definidas por las Autoridades Superiores, en el marco del entorno económico, político y social, obviamente sin dejar de lado el orden jurídico vinculante a que se supedita el Instituto Nacional de Aprendizaje.

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

Referencia de la labor sustantiva del Servicio de Certificación

La Certificación es un Servicio del Instituto Nacional de Aprendizaje, administrado a nivel nacional por la Unidad de Certificación. El mismo está dirigido a reconocer las competencias ocupacionales que posee una persona indistintamente de la forma en que las haya adquirido; sea que se encuentre laborando en la actividad productiva directamente o porque demande de ella para otros propósitos. Esta responsabilidad se manifiesta en el artículo 3, inciso d, de la Ley No.6868 “Ley Orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje”, el cual estipula: *“Desarrollar un sistema para certificar oficialmente el nivel de conocimientos y destrezas de los trabajadores que se sometan a las evaluaciones, en las áreas que imparta el Instituto, independientemente de la forma en que estos conocimientos y destrezas hayan sido adquiridos”*. El INA es la única institución en Costa Rica que a la fecha realiza procesos de certificación por competencias, razón por lo cual tiene una amplia experiencia en el desarrollo y mantenimiento del servicio y podría en un futuro, ampliar sus capacidades en el sentido de asesorar a entes públicos o privados para que realicen la función de evaluación y posteriormente el INA otorgar la certificación. Esta podría ser una de las diferentes formas de abordar el tema en un futuro cercano.

La Certificación lleva implícito un proceso de evaluación que la precede, constituido principalmente por el desempeño de la persona en circunstancias laborales, lo cual permite verificar si cumple con las especificaciones establecidas, en el módulo, programa o estándar de cualificación a certificar, en caso contrario se le informa el nivel en que se encuentra con relación a los requerimientos. En este sentido la evaluación cumple una función diagnóstica de utilidad para el participante, al informarle sobre los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que necesita alcanzar para su futura certificación.

La Unidad de Certificación es la dependencia responsable de administrar en el ámbito nacional el Sistema de Certificación, mediante la utilización de una metodología para el diseño y la aplicación

de las pruebas ocupacionales, así como la fiscalización de las actividades realizadas por los docentes como evaluadores y las responsabilidades otorgadas a los Centros de Formación o Unidades Regionales. Dicha metodología ha variado a través del tiempo, según el modelo curricular asumido por la Institución.

En la actualidad, la certificación es un mecanismo para enfrentar con éxito la transformación productiva y responder con calidad y pertinencia a las nuevas exigencias de calificación profesional de la población. Esto ha provocado que en los últimos años ha sido objeto de una alta demanda, sustentada en las facilidades que la misma presta a una cantidad importante de la fuerza laboral del país. Ello en razón de que permite a la persona reconocerle oficialmente su capacidad productiva, mediante un proceso de evaluación que garantiza su desempeño efectivo, de acuerdo con los requerimientos de los sectores productivos de nuestro país.

Algunas de las ventajas relevantes del Servicio de Certificación son:

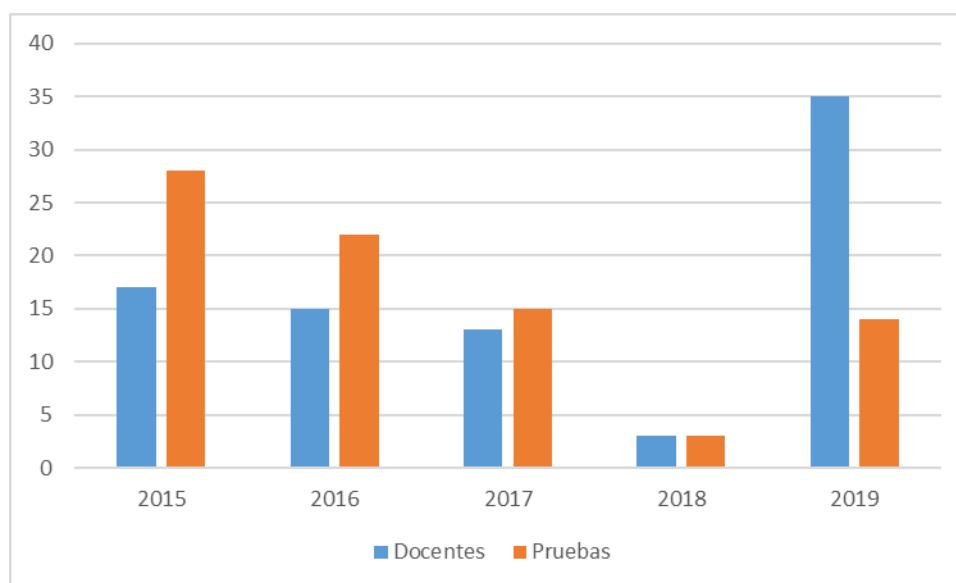
- Reconoce formalmente las competencias laborales de la persona, adquiridas empíricamente o mediante algún proceso de formación.
- Facilita la movilidad horizontal y vertical de la fuerza de trabajo y la transferencia de competencias de una empresa a otra o entre sectores productivos.
- Constituye un elemento muy valioso para la toma de decisiones de individuos, empleadores y entes gubernamentales, pues proporciona información oportuna y confiable sobre las competencias que poseen las personas en el ámbito laboral.
- Se realiza en el lugar de trabajo de los participantes, solo en casos justificados se lleva a cabo en un Centro de Formación Profesional del INA, por lo que disminuye los costos para el empleador, ya que los trabajadores no se ausentan de su puesto de trabajo. A la Institución le es rentable dado que no se invierte en el desarrollo de módulos o programas presenciales ni se utiliza recursos en infraestructura, equipo, herramientas y materiales entre otros.
- La persona participante puede recibir capacitación específica antes y después de la aplicación de la prueba.
- Atiende las necesidades del sector productivo, dado que la evaluación responde a la competencia laboral definida por el mercado.
- Incentiva la formación continua, mediante la acumulación progresiva de reconocimientos formales de las competencias laborales.
- El Servicio es gratuito y toda persona interesada tiene derecho de acceso indistintamente de su edad, nivel académico u otros.

Resultados en el Último Quinquenio

Personas Docentes Asesoradas para el Diseño de Pruebas para el Servicio de Certificación:

El siguiente gráfico muestra la cantidad de personas docentes asesoradas para el diseño y cantidad de pruebas elaboradas por año, según documentación de la Unidad de Certificación. Esta Unidad tiene la responsabilidad de asesorar a los docentes asignados por los diferentes Núcleos de Formación y Servicios Tecnológicos con el fin de emplear **una** sola metodología en la elaboración de los instrumentos de evaluación. Cabe mencionar que una misma persona docente puede elaborar varias pruebas o por el contrario más de un docente puede participar en la realización de un diseño, por lo que la cantidad de asesoramientos varía con respecto al número de pruebas diseñadas o viceversa.

Gráfico 1. Costa Rica, INA: Personas Docentes Asesoradas y Pruebas Diseñadas para el Servicio de Certificación, según años en estudio.



Fuente: Registros documentales de la Unidad de Certificación con fecha de corte al 31 de diciembre 2019.

El gráfico muestra un aumento considerable en el número de personas docentes asesoradas dado que se realizó una inducción general para dar a conocer los procedimientos a seguir en la nueva metodología para el Servicio de Certificación por competencias en la cual se diseñan las pruebas a partir de un estándar de cualificación, según el actual modelo curricular del INA de cara al Marco Nacional de Cualificaciones. Esta metodología empieza a construirse a finales del año 2018.

Cuadro 1. Costa Rica, INA: Pruebas Diseñadas por Sector Productivo, según años 2015-2019.

Sector	Total	2015	2016	2017	2018	2019
TOTAL	82	28	22	15	3	14
Eléctrico	13	7	4	2	0	0
Metal Mecánica	13	9	1	1	1	1
Turismo	13	2	4	1	1	5
Mecánica Vehículos	12	0	2	8	1	1
Salud, Cultura y Artesanía	10	2	4	0	0	4
Comercio Servicios	6	2	1	2	0	1
Tecnología Materiales	5	1	2	0	0	2
Textil	4	0	4	0	0	0
Industria Gráfica	4	3	0	1	0	0
Industria Alimentaria	2	2	0	0	0	0
Náutico Pesquero	0	0	0	0	0	0
Agropecuario	0	0	0	0	0	0
Unidad Didáctica Pedagógica	0	0	0	0	0	0

Fuente: Registros documentales, Unidad de Certificación corte al 31 diciembre 2019.

El cuadro anterior muestra los sectores productivos con el número de pruebas diseñadas por año según el período mencionado. Se observa el año 2015 con el mayor número de instrumentos para la evaluación de competencias. Los sectores: Eléctrico, Metal Mecánica y Turismo son los que registran la mayor cantidad de diseños de pruebas durante este quinquenio.

Docentes Asesorados para la Aplicación de Pruebas.

Esta dependencia ofrece asesorías a todas las personas docentes asignadas para la aplicación de las pruebas, dicho asesoramiento brinda información sobre la metodología para aplicar los instrumentos de evaluación, llenado de los formularios y otros documentos requeridos en el proceso de certificación. También se hace referencia en cuanto a la normativa de evaluación, rendimiento y fiscalización o seguimiento. Por otra parte, se menciona la importancia de brindar un servicio de calidad según los lineamientos institucionales emitidos.

Cuadro 2. Costa Rica, INA: Docentes Asesorados para la Aplicación de Pruebas del Servicio de Certificación por Sector Productivo, según años 2015-2019.

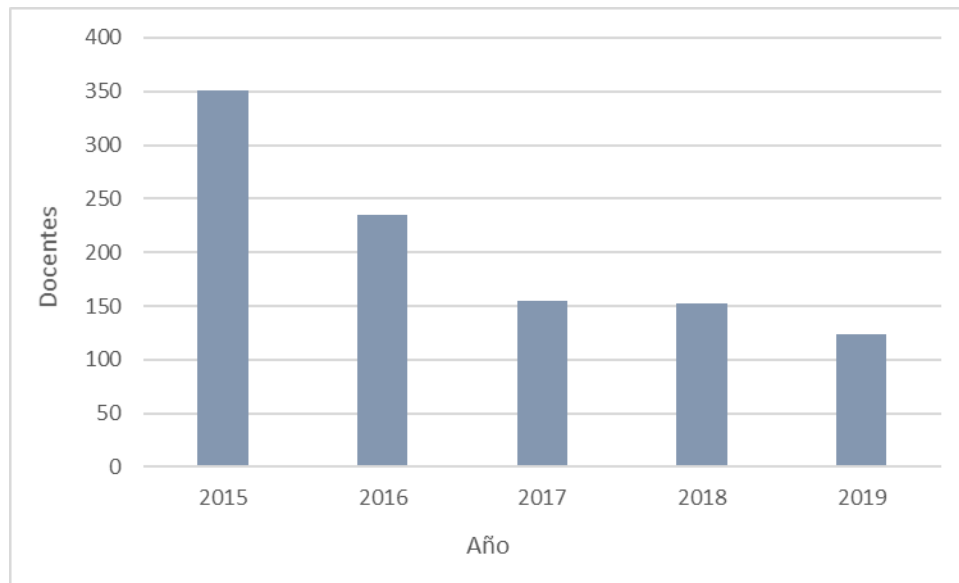
Sector Productivo	Total	2015	2016	2017	2018	2019
TOTAL	1017	351	235	155	152	124
Comercio Servicios	385	126	82	63	61	53
Turismo	139	42	34	22	23	18
Mecánica Vehículos	92	36	29	11	8	8
Textil	87	21	20	19	17	10
Eléctrico	72	25	23	9	11	4
Metal Mecánica	70	26	20	6	11	7
Tecnología Materiales	49	23	8	4	3	11
Salud, Cultura y Artesanía	42	12	8	8	6	8
Industria Alimentaria	37	9	7	7	9	5
Náutico Pesquero	22	20	0	2	0	0
Industria Gráfica	11	3	3	3	2	0
Otros ^{1/}	11	8	1	1	1	0

1/ Incluye el Núcleo Agropecuario y la Unidad Didáctica Pedagógica.

Fuente: Registros documentales Unidad de Certificación Formato FR ACAL 05 con corte al 31 diciembre 2019.

En el cuadro anterior se observan los años 2015 y 2016 con los mayores registros referentes a personas docentes asesoradas. El Sector Productivo Comercio y Servicios es el que presenta mayor número en el período definido, seguido por el Sector Turismo. Esta es una de las labores en que la Unidad emplea mayor tiempo, así como en la preparación del material para la aplicación de pruebas y el envío del mismo, ya sea en forma documental o digital. Además, toda esa documentación tiene que revisarse una vez que la devuelven las personas docentes para constatar su llenado en forma correcta, siempre cumpliendo con las instrucciones de calidad.

Gráfico 2. Costa Rica, INA: Docentes Asesorados para la Aplicación de Pruebas en el Servicio de Certificación por año, según período 2015-2019.



Fuente: Registros documentales de la Unidad de Certificación con corte al 31 de diciembre 2019.

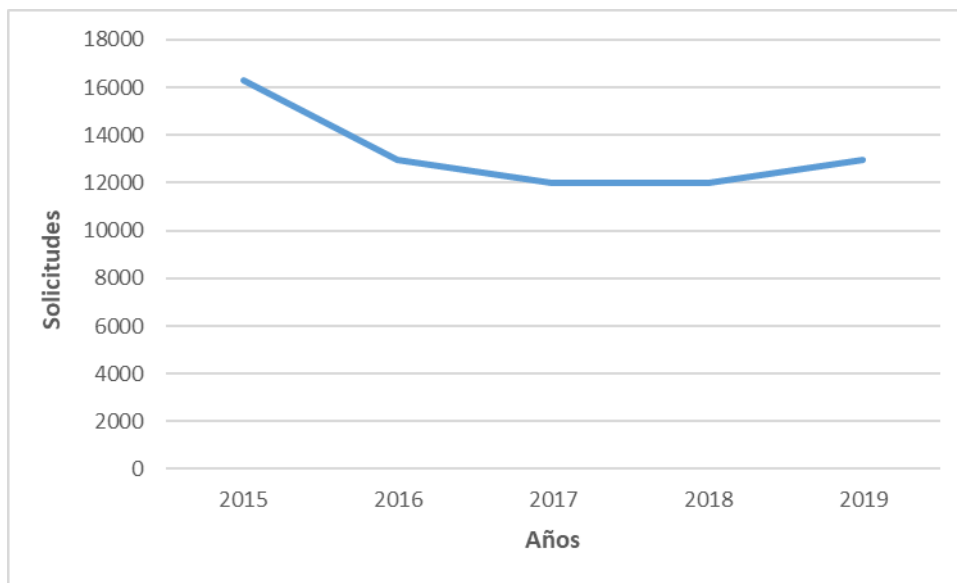
El gráfico muestra un descenso considerable año tras año en el asesoramiento de personas docentes para el Servicio de Certificación. La asignación de dicho personal lo determinan las Unidades Regionales y los Núcleos de Formación y Servicios Tecnológicos en respuesta a lo que sugieren los estudios de demanda realizados por su personal técnico. La disminución obedece además entre otras cosas, a las actividades que desencadena la actualización del Modelo Curricular y el surgimiento de una nueva metodología para el Servicio de Certificación por competencia de cara al Marco Nacional de Cualificación. Por otra parte, algunas personas docentes fueron asignadas para la participación de la Institución en las competencias de Word Skill.

Demanda del Servicio de Certificación.

El Sistema Informático Institucional SIGR, cuenta con un módulo administrado por la Unidad de Certificación que registra las solicitudes que se capturan en todo el territorio nacional por medio de las Unidades Regionales y esta dependencia.

Se ingresan tanto las solicitudes de las empresas como las de las personas interesadas en adquirir una certificación de sus competencias ocupacionales.

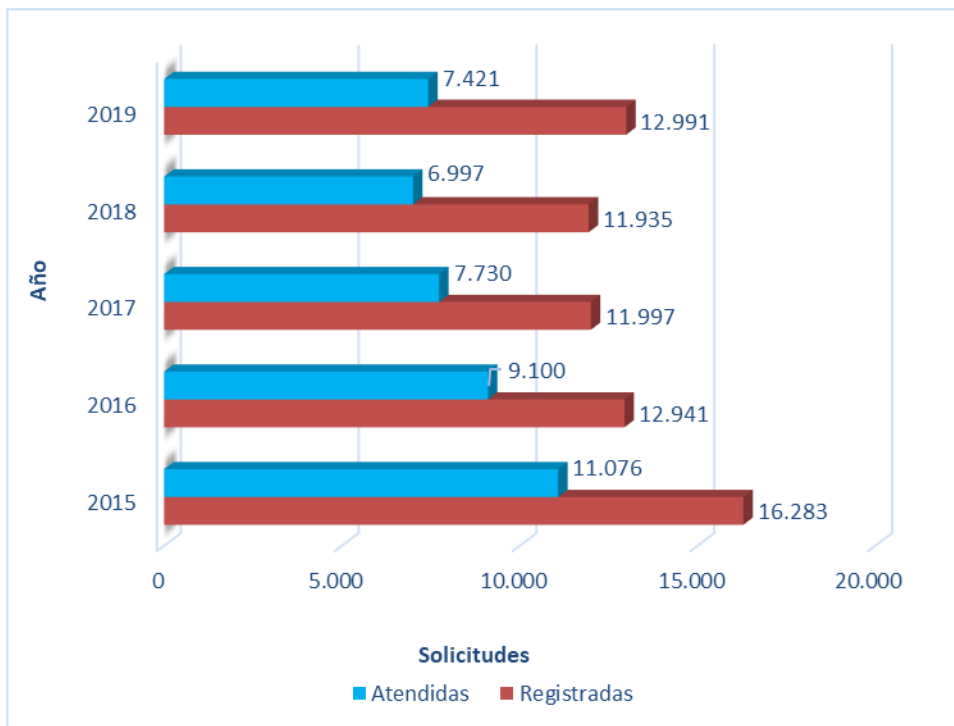
Gráfico 3. Costa Rica, INA: Solicitudes Registradas para el Servicio de Certificación por año, según período 2015 – 2019.



Fuente: Sistema Institucional SIGR, con corte al 31 de diciembre 2018.

El gráfico anterior muestra una decadencia en la cantidad de solicitudes registradas para el Servicio de Certificación a partir del año 2016 con tendencia a superar a partir del 2019. Uno de los motivos de esta particularidad se debe a que el servicio no se promueve dado que la Institución no tiene capacidad de respuesta y en los últimos años ha disminuido la cantidad de personas docentes evaluadoras.

Gráfico 4. Costa Rica, INA: Solicitudes Registradas y Atendidas por el Servicio de Certificación, según período 2015 - 2019.

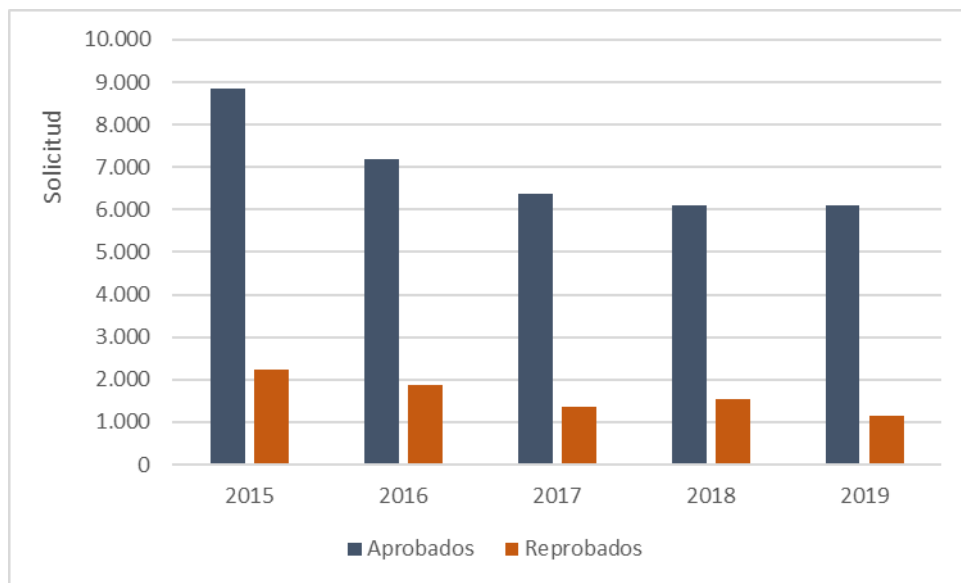


Fuente: Sistema Institucional SIGR con corte al 31 diciembre 2019.

El gráfico muestra la cantidad de solicitudes registradas y atendidas durante los años 2015 - 2019 por el Servicio de Certificación en el territorio nacional.

Se observa del 2016 al 2018 una tendencia a bajar, pero aumenta en el 2019.

Gráfico 5. Costa Rica, INA: Solicitudes Aprobadas y Reprobados por el Servicio de Certificación, según período 2015 - 2019.

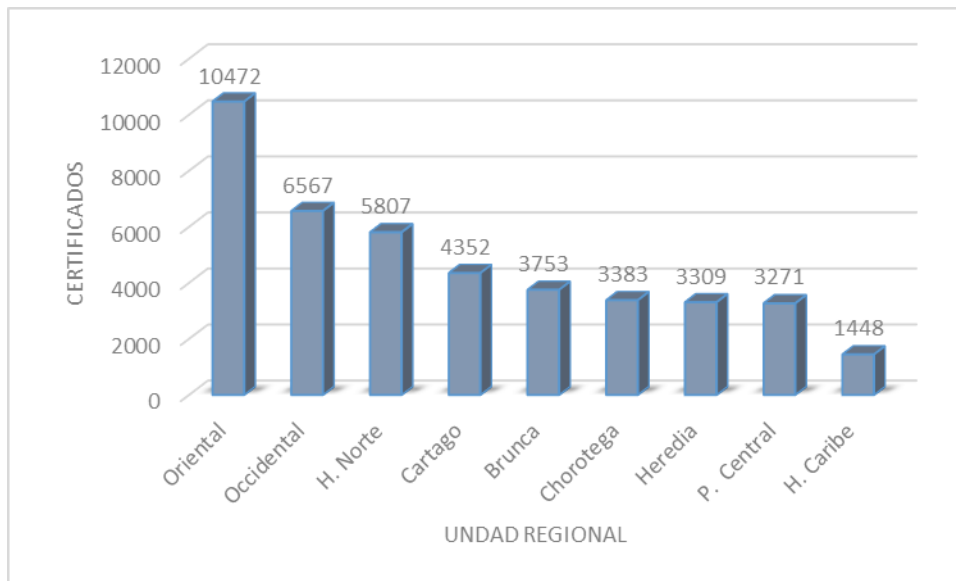


Fuente: Sistemas Institucionales SIGR, corte al 31 de diciembre 2019.

Según la representación gráfica, el número de solicitudes aprobadas, se observa en descenso desde el año 2015, manteniéndose en el 2018 y 2019. Mediante el análisis de los resultados obtenidos durante este período, se concluye que un promedio del 19% de los atendidos quedan en condición de reprobados.

Una vez que el docente realiza la devolución de la documentación utilizada en el proceso de evaluación por competencias y según la metodología utilizada, el personal de la Unidad de Certificación verifica que los evaluadores hayan cumplido con lo establecido en las instrucciones del Sistema de Calidad (SICA), informa a la Unidad Regional respectiva por medio de una Autorización para la Emisión del Certificado, sobre la condición final de las personas que participaron en el Servicio de Certificación.

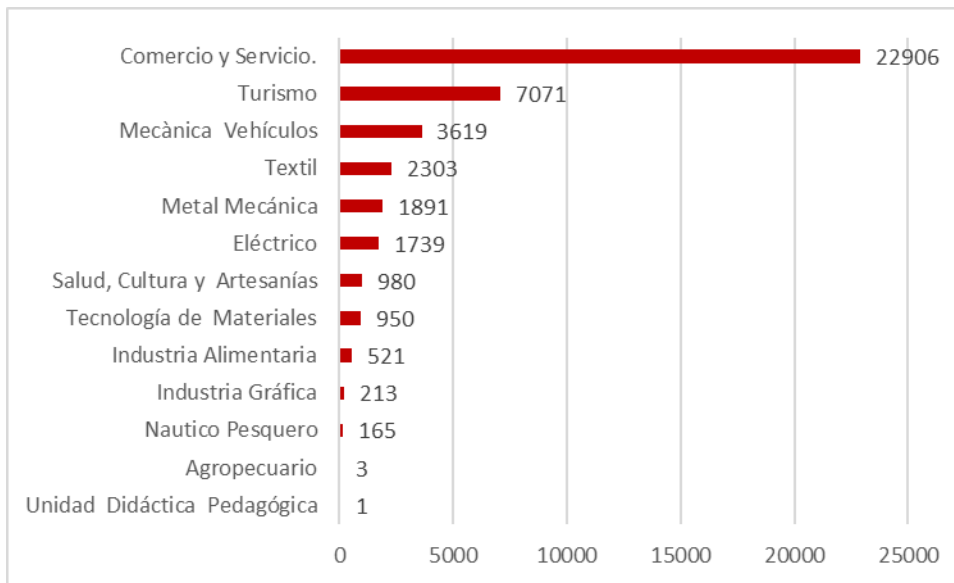
Gráfico 6. Costa Rica, INA: Certificados Autorizados por la Unidad de Certificación, según Unidad Regional. Período 2015 – 2019.



Fuente: Sistema Institucional SIGR con corte al 31 diciembre 2019.

Según información registrada en el SIGR en el período establecido, se observa la Unidad Regional Central Oriental con mayor número de certificados autorizados para su emisión, esto obedece a que esta dependencia registra más centros ejecutores, concentrados en el Área Metropolitana.

Gráfico 7. Costa Rica, INA: Certificados Autorizados por la Unidad de Certificación, según Sector Productivo. Período 2015 – 2019.

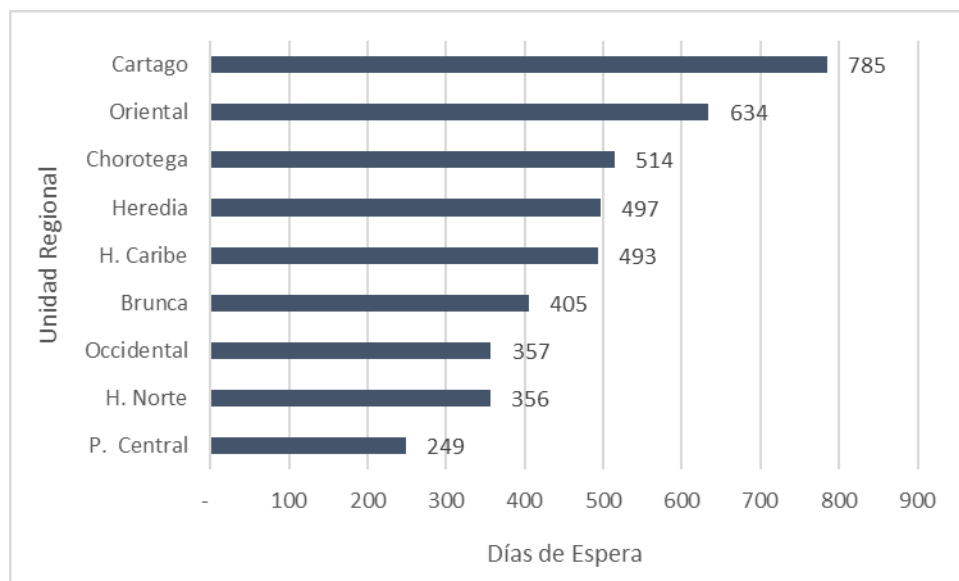


Fuente: Sistema Institucional SIGR con corte al 31 diciembre 2019.

Según información registrada en el SIGR en el período establecido, se observa a Comercio y Servicios con el mayor número de certificados autorizados para su emisión, lo cual responde a que Informática e inglés son de alta demanda y se encuentran en el mismo sector.

La aplicación de las pruebas para otorgar la certificación es labor de las Unidades Regionales. Como bien anteriormente se ha mencionado, la Unidad de Certificación es un ente administrador del Servicio, que vela por el cumplimiento de las directrices emitidas por la administración superior de la Institución y los lineamientos establecidos en la metodología según las instrucciones de calidad.

Gráfico 8. Costa Rica, INA: Promedio de días de espera para ser atendidos por el Servicio de Certificación, según Unidad Regional. Período 2015 - 2019.



Fuente: Sistemas Institucionales SIGR, corte al 31 de diciembre 2019.

El gráfico anterior muestra el promedio de días de espera en cada Unidad Regional para ser atendido en el Servicio de Certificación.

El promedio de atención para este servicio según los resultados obtenidos mediante el Sistema Informático SIGR, es de 716 días, equivalente a 2 años de espera, al respecto la Unidad ha intentado disminuir este tiempo mediante diferentes estrategias involucrando a las Unidades Regionales quienes tienen la responsabilidad de atender la demanda, pero ha sido imposible por una u otra situación, esto se refleja en el informe de Auditoría Interna N° 03-2016.

3. Cambios en el entorno: Indicar los cambios presentados durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

En realidad, los cambios que se han dado en el ordenamiento jurídico no afectan la labor sustantiva de la Unidad de Certificación. En este apartado es indispensable destacar que para la Unidad es esencial la Ley Orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje, N° 6868, y su Reglamento en el Capítulo IV desde el artículo 30 al 38.

Para la Unidad de Certificación, la normativa a considerar con mayor relevancia es aquella de índole presupuestaria y la relativa al Plan Operativo Institucional Anual. Esta es cambiante, por ello año con año debe analizarse las nuevas circulares emitidas y proceder a ajustar lo que corresponda. Así mismo para otras actividades de la Unidad existe una gran cantidad de normas jurídicas que deben ser atendidas, entre ellas las más relevantes y asociadas a su quehacer son las siguientes:

Normativa	Aplicabilidad en la Unidad
Circulares: Resumen de Algunas Disposiciones Legales y Técnicas que deben observarse en el Proceso Presupuestario. Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N°1-2012-DC-DFOE	Se observan las disposiciones legales y técnicas para ser incorporadas en las distintas fases del proceso presupuestario, se acoge el Clasificador del Gasto del Sector Público y el Diccionario de Imputaciones y los lineamientos emitidos por las Autoridades Superiores y la Unidad de Planificación y Evaluación.
Políticas Institucionales.	Se definen cada cuatro años para todas la Unidades de la Gestión y rigen a mediano plazo, para su elaboración se considera como insumo el Plan Nacional de Desarrollo vigente.
Ley Orgánica de la Contraloría General de la República N° 7428.	Respeta en todos sus alcances el ordenamiento jurídico emitido por la Contraloría General de la República, respecto a la: legalidad y eficiencia de los controles internos y del manejo de los fondos públicos.
Ley General de Control Interno del 31 de julio 2002, N° 8292.	De acuerdo con la Ley N° 8292 de Control Interno y Las Normas de Control Interno para el Sector Público, de la Contraloría General de la República, las dependencias del INA deben realizar una evaluación anual del sistema de control interno, como se indica en el artículo 17 de la citada ley.
Ley 7600 Igualdad de Oportunidades para Personas Discapacitadas en Costa Rica.	En el caso de esta Unidad se debe velar por la participación de las personas con discapacidad en los servicios de apoyo y las ayudas técnicas, requeridos para garantizar el ejercicio de sus derechos y deberes.
Ley 8488, Ley Nacional de Emergencias y Prevención de Riesgos.	La Unidad colabora con la Institución en el cumplimiento de esta ley primordialmente para colaborar con la Comisión de Salud Ocupacional en la elaboración de planes de emergencia y actividades de prevención como proceso de política pública e incluir en la planificación anual una partida presupuestaria destinada para prevenir situaciones de riesgo inminente y atención de emergencias en el Edificio Vilches.
Ley 8422 Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito.	Los fines de la presente Ley son prevenir, detectar y sancionar la corrupción en el ejercicio de la función pública. Para ello la Unidad debe velar por que los

	funcionarios adscritos cumplan los preceptos de la citada Ley, los cuales van orientados hacia la satisfacción del interés público. Asimismo deben demostrar rectitud y buena fe en el ejercicio de sus actividades; asegurando de que las decisiones que se adopten sean en el cumplimiento de sus atribuciones y se ajusten a la imparcialidad y a los objetivos propios de la institución en la que se desempeña y, finalmente, al administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente.
Ley N°7142 Promoción de la Igualdad Social de la Mujer.	Las instituciones públicas promueven y garantizan la igualdad de derechos entre hombres y mujeres en los campos político, económico, social y cultural. Estamos en la obligación de velar porque la mujer no sufra discriminación alguna por razón de su género y que goce de iguales derechos que los hombres, cualquiera que sea su estado civil, en toda esfera política, económica, social y cultural, conforme con la “Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer”, de las Naciones Unidas.
Decreto N° 389995, año 2015	Esta dependencia ha participado en una diversidad de actividades que la institución ha desarrollado para exponer la Normativa y la importancia para la igualdad y la no discriminación hacia la Población LGBTI que establece la responsabilidad de cada una de las instituciones a colaborar y respetar a la Población Sexualmente Diversa.
Ley Orgánica del Ambiente N° 7554	La institución al igual que esta unidad procurará dotar, a los funcionarios de los instrumentos necesarios para conseguir un ambiente sano y ecológicamente equilibrado y preservar ese derecho, en busca de un mayor bienestar para todos los habitantes de la Nación.
El MNC-EFTP-CR según Decreto n°39851 MEP-MTSS y su reforma Decreto n° 40874 MEP-MTSS.	Es la estructura reconocida nacionalmente, que norma las cualificaciones y las competencias asociadas a partir de un conjunto de criterios técnicos contenidos en los descriptores, con el fin de guiar la formación, asociar las ocupaciones, y facilitar la movilidad de las personas en los diferentes niveles técnicos, de acuerdo con la dinámica del mercado laboral. Orienta el control y regulación de la oferta de la EFTP y su pertinencia, y es prescriptivo en materia de definición de las cualificaciones y procedimientos de garantía de calidad.
Reglamento para la Operación de Actividades de Turismo Aventura número 39703-S-TUR y sus reformas.	En concordancia con el transitorio único esta unidad colabora en el diseño de las pruebas para certificar a una población aproximada de 2500 distribuidas en todo el territorio nacional para cumplir con el plazo de cumplimiento al 6 de junio del 2020.

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

Esta Unidad ha puesto especial énfasis en la aplicación eficiente y oportuna de la normativa de Control Interno.

En el año 2002, la Contraloría General de la República emite la Ley General de Control Interno (LGCI) N° 8292 y de las Normas de Control Interno para el Sector Público, con el objetivo de proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, exigir la confiabilidad y oportunidad de la información, garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones y cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

El Instituto Nacional de Aprendizaje para dar cumplimiento con lo estipulado en la Ley, integra una comisión presidida en ese momento por la Gerencia General y se dictan los primeros lineamientos para su ejecución.

La Unidad de Certificación y las demás dependencias institucionales, inician un análisis introspectivo de la actividad laboral, con el apoyo de la metodología e instrumentos emitidos para dicho propósito. Con este fin, el personal participó en actividades de capacitación con el objetivo de generar un impacto positivo en el cumplimiento de las medidas de control y directrices emanadas por la Institución.

Con el transcurso de los años, se ha puesto especial énfasis en la aplicación eficiente y oportuna de la normativa de Control Interno, que facilita el cumplimiento de leyes, reglamentos e instrucciones que retroalimentan los procesos de diseño y ejecución de pruebas de Certificación, maximiza la utilización de los recursos, proporciona a las personas usuarias información concisa, oportuna y verídica del Servicio, además que optimiza los controles de las actividades generadas en la Unidad.

AUTOEVALUACIÓN

De acuerdo a lo que dispone el artículo 17 de la Ley General de Control Interno, la autoevaluación se debe realizar al menos una vez al año. En esta actividad se analiza el quehacer de la Unidad, para detectar inconsistencias que puedan generar desviaciones hacia el cumplimiento de los objetivos, razón por la cual se determinan las oportunidades de mejora.

A continuación, se indican los resultados de las autoevaluaciones, en el quinquenio 2014 - 2018, mostrando por aparte el año 2019 dado que el sistema SICOI presenta los datos en forma diferente.

Cuadro 3. Costa Rica, INA. Resultado de la Autoevaluación de la Unidad de Certificación, según años 2014 – 2018.

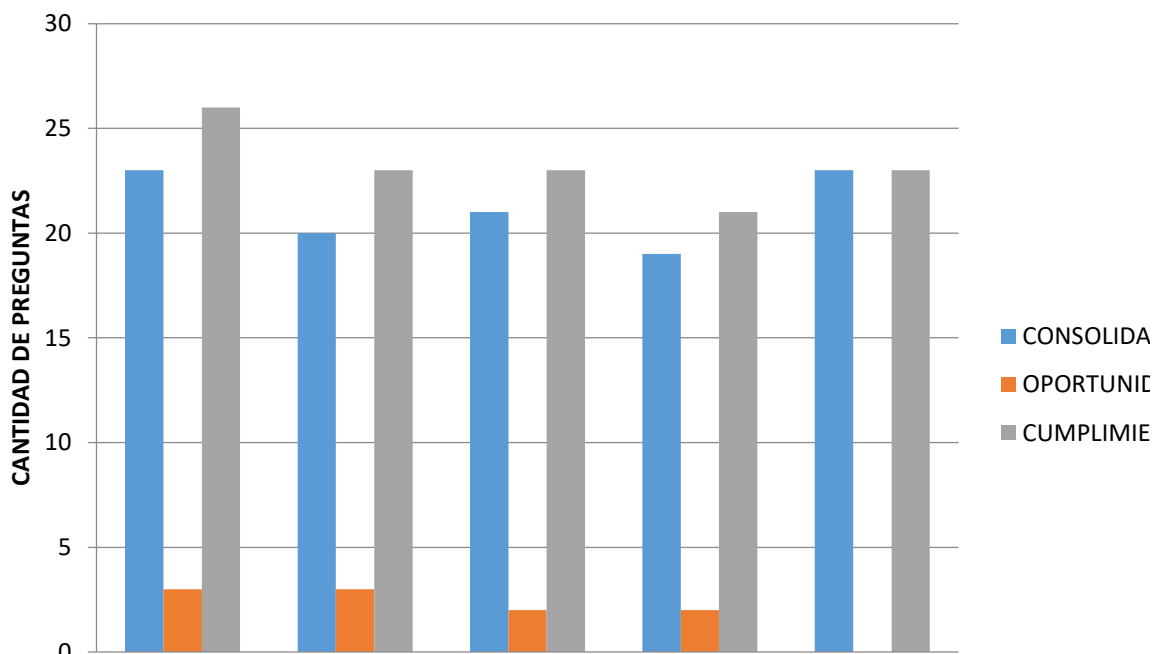
Año	Cantidad de preguntas	Resultados		
		Consolidadas	Oportunidades de mejora	Nivel de cumplimiento
2014	26	23	3	26
2015	23	20	3	23
2016	23	21	2	23
2017	21	19	2	21
2018	23	23	-	23
Total	116	106	10	116
Total Porcentual	100%	91%	9%	100%

5.

A nivel global se observa que en este periodo el nivel de cumplimiento fue de un 100%.

Gráfico 9. Costa Rica, INA: Resultado de la Autoevaluación de la Unidad de Certificación.

Periodo 2014 - 2018.



Se observa que en el año 2018 el nivel de cumplimiento fue de un 100%.

Cuadro 4. Costa Rica, INA: Resultado de la Autoevaluación de la Unidad de Certificación, 2019.

Ejes	Total de PBC	Respuestas de los PBC		Porcentaje de cumplimiento	Nivel de madurez
		Cumple	No cumple		
Ambiente de control	24	20	4	83.33%	Avanzado
Valoración de riesgo	4	4	0	100.00%	Consolidado
Actividades control	15	13	2	86.67%	Avanzado
Información	19	14	5	73.68%	Intermedio
Seguimiento	4	4	0	100%	Consolidado
Total	66	55	11		
Promedio				88.74%	Avanzado

La información evidencia que de un total de 66 preguntas de la autoevaluación que comprenden los 5 ejes, se cumplieron 55 y en 11 de ellas hubo que tomar medidas para mitigarlo, lo que nos ubica en un nivel de madurez avanzado e igualmente se le dio respuesta a ello, por lo que se encuentran en estado de cumplimiento.

- 5. Acciones emprendidas:** Para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la Unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

A continuación, se indican las mejoras propuestas y las evidencias del periodo 2014 – 2019 ejecutadas.

AÑO	MEJORA PROPUESTA	EVIDENCIAS
2014	Registrar la participación de acompañamientos y asesorías de las inducciones internas de la Unidad.	Correo indicando la utilización del registro de participación
	Desarrollar al menos una actividad para fortalecer los valores institucionales.	Actividad desarrollada.
	Solicitar una charla de sensibilización a la Asesoría de Control Interno.	Oficio de solicitud y hoja de asistencia.
	Enviar un correo electrónico a las personas funcionarias de la Unidad, con el resultado de la verificación de los niveles de riesgos.	Al menos un correo electrónico enviado.
	Incluir en las reuniones de seguimiento de la Unidad, el tema factores informales de la	Hoja de asistencia.

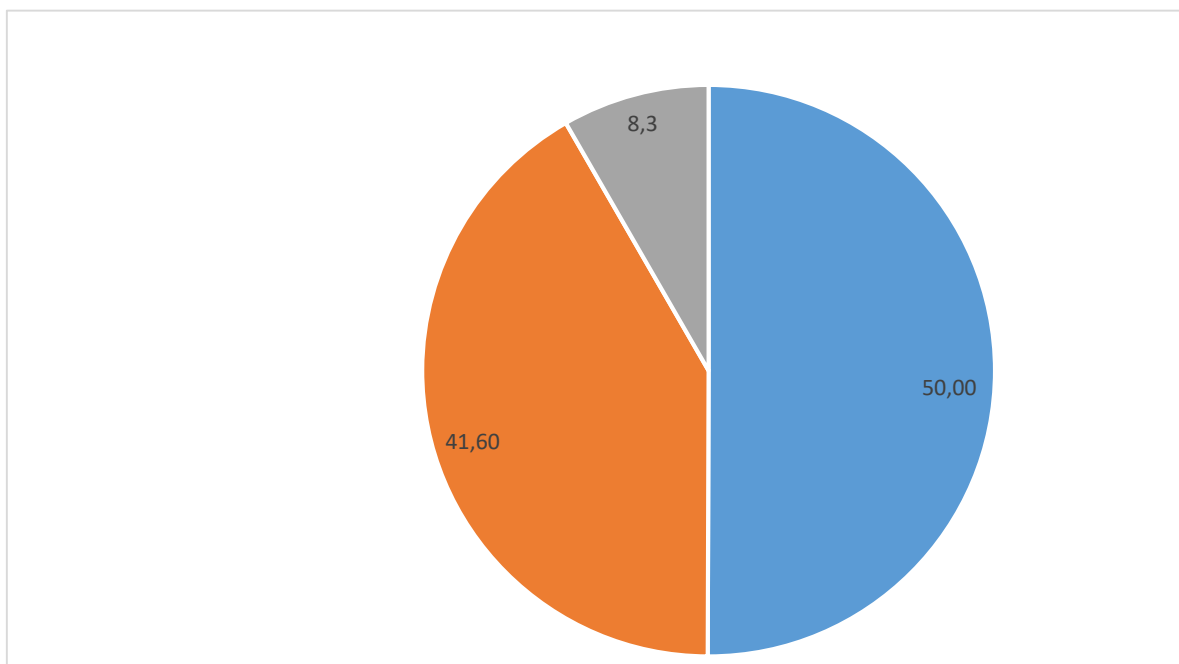
2015	ética.	
	Incluir en las reuniones de seguimiento de la Unidad, el tema relacionado a Control Interno.	Hoja de asistencia.
2016	Realizar una sesión de trabajo para la divulgación del Manual de Prácticas Éticas y su respectiva firma.	Al menos un informe de reunión, hoja de asistencia, materiales utilizados.
	Realizar reunión con los analistas de los sistemas SIGR y SEMS, para lograr una mayor integración entre ellos.	Al menos dos informes de reunión y hoja de asistencia.
2017	Realizar actividades informativas sobre los valores informales de la ética.	Material utilizado y hoja de asistencia.
	Realizar un estudio de satisfacción del cliente - Servicio de Certificación.	Informe del estudio realizado.
2018	El cumplimiento de las actividades fue de un 100%, por lo tanto no se plantearon oportunidades de mejora.	
2019	Coordinar con la unidad de archivo la valoración parcial	Correo enviado con la solicitud.
	Realizar actividad para la definición de valores compartidos.	Hoja de asistencia e informe de reunión.
	Envío de correo al personal de la unidad para informar sobre los resultados de las acciones de mejora en lo referente a control interno.	Al menos un correo electrónico.
	Divulgar al personal de la unidad el uso de los controles internos.	Hoja de asistencia, informe de reunión y correo electrónico
	Definir el listado de controles asociados a los procesos y actividades de la unidad.	Listado de los controles.
	Realizar una actividad sobre misión, visión y valores institucionales.	Hoja de asistencia y material empleado.
	Divulgar el Manual de Ética al personal de la Unidad.	Hoja de asistencia sobre la actividad realizada del Manual de Ética.
	Completar el formulario para identificar y clasificar los documentos establecidos en la Guía de Clasificación.	Formulario completo.
	Divulgar a las personas funcionarias sobre la clasificación de los documentos.	Correo electrónico/informe de reunión.
	Establecer los controles para garantizar la disponibilidad y acceso a la información.	Informe de reunión, hoja de Asistencia.
	Establecer los controles para garantizar la disponibilidad, acceso y traslado de la información.	Hoja de asistencia - informe de reunión.

VALORACIÓN DE RIESGOS

El proceso de valoración del riesgo se inicia con la promulgación de la Ley General de Control Interno en el 2002, su objetivo primordial es proteger los recursos de la Institución y la administración de los mismos ante posibles riesgos.

En el lapso 2014 al 2019 en la Unidad se detectaron 12 riesgos, de los cuales 1 fue leve, 5 se consideraron medios y 6 se ubicaron en condición crítica, como se muestra a continuación.

Gráfico 10 . Costa Rica, INA: Nivel de Riesgos Detectados en la Unidad de Certificación 2014- 2019.



Se observa que el 50% de los riesgos detectados se ubicaron en el nivel crítico.

Cuadro 5. Costa Rica, INA: Riesgos detectados en la Unidad de Certificación y su nivel al inicio y final del año, período 2014 – 2019.

AÑO	RIESGO	NIVEL DEL RIESGO	
		INICIO	FINAL
2014	Eficiencia	crítico	leve
	Satisfacción del cliente	medio	leve
	Capacidad de respuesta	crítico	leve
2015	Comunicación	crítico	leve
	Eficiencia	crítico	leve
2016	Cumplimiento de normativa interna	leve	leve
	Capacidad de respuesta	medio	leve
2017	Instalaciones físicas	crítico	leve
	Integridad de la información	medio	leve
2018	Comunicación	crítico	leve
	Sistemas de información	medio	leve
2019	Capacidad de respuesta	medio	leve

Para mitigar el impacto de los riesgos se plantearon acciones en el transcurso de cada año y los resultados fueron positivos.

Cuadro 6. Costa Rica, INA: Riesgos detectados en la Unidad de Certificación y las acciones planteadas por año, período 2014 – 2019.

AÑO	RIESGOS	ACCIONES PLANTEADAS
2014	Que las pruebas de certificación no respondan a la oferta formativa.	<p>Verificar que lo planeado por los Núcleos Tecnológicos, en cuanto al diseño de pruebas se lleve a cabo.</p> <p>Reunión con la persona encargada de la Gestión Tecnológica.</p>
	Que no se disponga de las condiciones laborales adecuadas para el desarrollo de las actividades sustantivas.	Aplicar las pruebas de Informática del Núcleo Comercio y Servicios, y del Subsector Servicios Turísticos del Núcleo de Turismo en forma digital.
	Qué no se apliquen las pruebas de Certificación en forma adecuada (calidad y oportunidad).	<p>Seguimiento del cronograma del personal docente para este Servicio, según el SISER.</p> <p>Aumentar en un cinco por ciento la cantidad de personas docentes fiscalizadas, en relación al año 2013.</p>
2015	Que el sistema informático SIGR genere información sesgada.	<p>Realizar al menos dos visitas de seguimiento a las personas usuarias acerca del sistema en las Unidades Regionales.</p> <p>Realizar al menos una charla informativa en relación al uso del sistema SIGR en los Núcleos Tecnológicos.</p> <p>Solicitar al personal docente la lista de las solicitudes, que se encuentran sin interés y no localizadas.</p> <p>Verificar que la información brindada por los docentes se actualice en el sistema informático SIGR.</p>
	Que no se utilice el sistema de correspondencia en su totalidad.	<p>Diseñar un flujo para el uso del sistema de correspondencia para la Unidad.</p> <p>Brindar seguimiento mensual de los estados de cumplimiento en la correspondencia asignada, a las personas funcionarias de la Unidad.</p>

AÑO	RIESGOS	ACCIONES PLANTEADAS
2016	Incumplimiento del tiempo estipulado en la Instrucción I UC 02 "Asesoramiento para la aplicación de pruebas" con respecto al envío de las autorizaciones para la emisión de certificados a las Unidades Regionales.	Coordinar con la USIT la posibilidad de ampliar el rol de administrador a una persona más.
	Que el personal docente asignado al Servicio de Certificación incumpla con la metodología definida para la aplicación de pruebas.	Realizar una guía con énfasis en la metodología para la fiscalización, con el fin de que se utilice cuando se realiza esta actividad por el personal de la Unidad.
2017	Que el resultado de la evaluación contenida en las pruebas digitales se pierda, por parte del personal docente o de la Unidad de Certificación.	<p>Dictar lineamiento en lo concerniente a respaldar los resultados electrónicos de la evaluación en forma expedita.</p> <p>Incluir en el documento interno DI UC 01 "Aplicación del Servicio de Certificación" la indicación sobre la realización de respaldos electrónicos, de parte de la persona docente, cuando utiliza las pruebas bajo esta modalidad.</p> <p>Agregar en el formulario FR UC 27 "Resultado de la evaluación del Servicio de Certificación" un apartado sobre el resultado de la Certificación. Esta sección se le entregará a la persona participante como comprobante.</p>
	Que los documentos físicos de las pruebas aplicadas que se conservan en los archivos, se acumulen y deterioren.	<p>Dictar lineamiento de parte de la jefatura.</p> <p>Escanear el 30% de las pruebas aplicadas en el 2017.</p>

AÑO	RIESGOS	ACCIONES PLANTEADAS
2018	<p>Que la Unidad de Certificación no sea expedita en la generación de autorizaciones para la emisión de títulos y certificados, enviadas a las unidades ejecutoras, para la confección de los mismos.</p>	<p>Oportunidades de mejora en las instrucciones I UC 02 y I UC 04 en el apartado “Entrega y Recibo de Documentos para la Aplicación de Pruebas y en el documento DI UC 01 “Aplicación del Servicio de Certificación”.</p> <p>Dictar lineamiento a las unidades ejecutoras en lo referente a la fecha de liquidación de las personas docentes, asignadas al Servicio de Certificación.</p> <p>Solicitar a la USIT ampliación del plazo para el cambio de estado (en proceso – concluido) de las personas docentes asignadas al Servicio de Certificación, en el sistema informático SIGR.</p> <p>Solicitar a la USIT la solución de errores presentados en el sistema SIGR, con respecto a la información de personas inscritas.</p>
	<p>Asesorar a las personas docentes asignadas al Servicio de Certificación, mediante diferentes técnicas, con el propósito de garantizar los estándares de calidad definidos en la metodología establecida.</p>	<p>Encuestar al personal docente que aplicó por primera vez pruebas para el Servicio de Certificación, en el periodo 2017 – 2018, con el fin de conocer la efectividad del asesoramiento brindado por la Unidad.</p>
2019	<p>Que el personal de la Unidad de Certificación desconozca sobre el nuevo modelo curricular del INA y Marco Nacional de Cualificaciones.</p> <p>No poder realizar todas las funciones atinentes a la Unidad por falta de recurso humano.</p>	<p>Participar en charlas sobre el Nuevo Modelo Curricular y el Marco Nacional de Cualificaciones y buscar material bibliográfico sobre dichos temas.</p> <p>Dictar lineamiento en lo referente a que por la falta de recurso humano se reducirán las giras a las diferentes regiones del país con el fin de aplicar pruebas teóricas y realizar fiscalización. Dar seguimiento a la solicitud presentada a la gestión rectora SINAFOR para que brinde apoyo a la Unidad en cuanto a la falta de personal.</p>

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

A continuación, se detalla lo planeado y el porcentaje de logro para cada una de las metas o productos propuestos durante los cinco últimos años de gestión.

Año	Indicador POIA	Planificado	Realizado	Logro
2015	1. Porcentaje de docentes asesorados en el diseño y ejecución de pruebas de certificación por competencia.	98%	98%	99%
	2. Cantidad de estudios de fiscalización en la prestación del servicio de certificación por competencias.	3	3	
2016-2018	1. Porcentaje de docentes asesorados en el diseño y ejecución de pruebas de certificación por competencia.	100%	100%	100%
	2. Cantidad de estudios de fiscalización en la prestación del servicio de certificación por competencias.	3	3	
2019	1. Porcentaje de docentes asesorados en el diseño y ejecución de pruebas de certificación por competencia.	100%	100%	100%
	2. Cantidad de estudios de fiscalización en la aplicación de la nueva metodología para el servicio de certificación por competencias.	3	3	

Otros Logros

1. La Unidad de Certificación asesoró el diseño de dos pruebas en el sector Turismo específicamente en el área de Turismo de Aventura, las cuales se registraron en el SISER para atender la población a partir de enero 2020 según lo establecido por el transitorio único del Reglamento para la Operación de Actividades de Turismo Aventura, Decreto Ejecutivo número 39703-S-TUR y sus reformas, con plazo de cumplimiento al 6 de junio del 2020. Por otra parte, se asesoró en el diseño de la prueba de Operación del Tractor de Terminal Portuaria del Núcleo de Mecánica de Vehículos para dar respuesta a la solicitud de la compañía APM Terminal.

2. Cabe mencionar que el ETC (Equipo Técnico de Certificación) participó en la elaboración de un capítulo para el Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes, exclusivo para el Servicio de Certificación, el cual fue presentado al Comité de Evaluación. El mismo quedó pendiente de ser avalado por el Equipo Coordinador del Marco Nacional de Cualificaciones y la Asesoría Legal del INA.
3. Se participó en el desarrollo del proyecto INA-AVINA, el cual tuvo como objetivo primordial certificar 50 personas migrante en las áreas de Estilismo, Albañilería y Soldadura, con la finalidad de poder incorporarlos a la fuerza productiva de nuestro país.
4. Se fomentó en la población docente asignada al Servicio de Certificación la tramitación de documentos en forma digital, haciendo uso de las herramientas aportadas por la Institución como el Office 365, correo electrónico, Teams y otros, con el propósito de minimizar el consumo de papel, tinta y reducir el gasto por traslado de docentes desde diferentes lugares del territorio nacional. De esta manera la unidad contribuye a las políticas ambientales y a un mejor aprovechamiento de las horas docentes asignadas.
5. La información del Servicio de Certificación se mantiene actualiza en la Página Web con la finalidad de brindar información a la población civil, empresas, entes gubernamentales y otros interesados sobre la oferta de pruebas disponible en los diferentes sectores productivos. Además, se les orienta con los procedimientos a seguir para su atención.
6. Realización de asesorías y seguimientos por medio de visitas, correos electrónicos o vía telefónica para brindar información sobre la administración del sistema SIGR - Módulo de Certificación, en las Unidades Regionales y Centros Ejecutores, con el propósito de aprovechar al máximo los beneficios del mismo. Para finales del 2019 esta actividad disminuyó considerablemente dado que una funcionaria es cesada y otra se acoge a la jubilación.
7. Depuraciones parciales de las listas de espera en el Sistema Informático SIGR, con el fin de mantener actualizada la base de datos. En esta actividad han participado algunos Núcleos de Formación y Servicios Tecnológicos con la idea de atender a las personas que realmente necesitan la certificación y que cuentan con los conocimientos, habilidades y destrezas para someterse a la evaluación.

8. Participación en las ferias vocacionales y de empleo u otras actividades de promoción para lo cual se prepara material divulgativo con el objetivo de informar a la sociedad civil sobre los beneficios y la oferta del Servicio de Certificación. Igualmente, esta función se ha disminuido en los dos últimos años como resultante de la falta de recurso humano.

9. Se elaboró un esquema con la finalidad de proponerle a la Gestión Rectora del SINAFOR el ideal futuro modelo del Sistema Nacional de Certificación de Competencias de la EFTP en Costa Rica, visualizado como ente externo al INA.



Dentro de las actividades que se implementaron en el período y que coadyuvaron a un mejor desempeño están:

- Estudios de satisfacción del cliente interno y de opinión de los usuarios.
- Estadísticas de la demanda del Servicio de Certificación.
- Determinación del tiempo real de respuesta institucional al cliente del Servicio de Certificación.
- Seguimiento a pre-matrículas del Servicio de Certificación.
- Proyecto para programar días sábados la aplicación de pruebas de certificación a nivel de las Unidades Regionales.
- Monitoreos cuatrimestrales del Servicio de Certificación a nivel nacional.
- Informes anuales del Servicio de Certificación.
- Opinión de las personas docentes sobre la asesoría metodológica impartida por la Unidad de Certificación para el diseño de Pruebas 2014-2015.
- Proyecto piloto de la Red de Instituciones de Formación Profesional, Certificación de la Competencia Laboral “Facilitador de la Formación”.
- Promoción interna y externa del Servicio de Certificación.
- Definición de diferentes estrategias para la reducción de las listas de espera (por ejemplo - aplicación de pruebas grupales).
- Plan de Calendarización para la atención de pruebas de mayor demanda.
- Mejoras al Módulo de Certificación del Sistema de Información – SIGR.
- Alianza estratégica con la Unidad de Centros Colaboradores para la certificación de personas
- Se solicitó a la Unidad de Planificación y Evaluación, que incorpore un apartado en los estudios de demanda, a fin de recopilar información sobre los requerimientos de necesidades de certificación.
- Se solicitó a la Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos lista de materiales requeridos para la aplicación de las pruebas en los Centros de Formación.
- Actualización de Instrucciones y Formularios en el SICA
- Capacitación del personal en diferentes temáticas del interés de la Unidad y de la Institución.
- Se logró implementar el Sistema de Correspondencia Institucional.
- Propuesta para la atención de solicitudes pendientes en el servicio de certificación 2017.
- Viabilidad para el apoyo de entidades externas autorizadas en realizar la certificación por competencias 2014.
- Estudio sobre el tiempo de respuesta al cliente en lo referente a la emisión de los certificados Servicio de Certificación 2011.
- Tiempo de respuesta al Cliente en lo referente al trámite que le corresponde a Unidad de

Certificación para la emisión de los certificados o títulos 2011.

- Propuesta para la calendarización de la prueba de Informática e inglés 2015.
- Fiscalización del Servicio de Certificación 2014.
- Estudio sobre la opinión del usuario del Servicio de Certificación 2012.
- Inventario anual de pruebas en oferta vigente con la finalidad de verificar la fecha de diseño y comunicar a los Núcleos mantenerla actualizada.

7. Proyectos relevantes: Estado actual de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la Unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.

Durante año 2018, la Presidencia Ejecutiva en oficio PE-1947-2018 emite un lineamiento con el propósito de asignar a tres personas funcionarias de la Unidad de Certificación a tiempo completo en la elaboración de una nueva metodología para el servicio de certificación por competencias como parte de la implementación del nuevo Modelo Curricular del INA de cara al Marco Nacional de Cualificaciones. Para abordar dicho reto se conformó un Equipo Técnico de Certificación (ETC) con las funcionarias de la Unidad y el apoyo de la UDIPE. Una vez que la CIIS apruebe un estándar de cualificación para el país según lo establece el Marco Nacional de Cualificaciones, los Núcleos de Formación y Servicios Tecnológicos reciben el documento aprobado para que con el asesoramiento de la Unidad de Certificación se diseñen las nuevas pruebas. La metodología como un todo incluye tres componentes básicos; el diseño de pruebas, la aplicación y la fiscalización del servicio con el propósito de facilitar la comprensión y aplicación de la misma. Además, se acuerda posterior a la elaboración de la metodología, realizar una guía de asesoramiento para cada uno de sus componentes: Guía de Asesoramiento para el Diseño de Pruebas, Guía de Asesoramiento para la Aplicación de Pruebas y Guía de Asesoramiento para la Fiscalización del Servicio de Certificación. En la construcción de la nueva metodología y sobre la marcha también se inicia el diseño de nueve pruebas con la finalidad de ir comprobando las estrategias empleadas, práctica que permitió detectar hallazgos importantes en los estándares ya aprobados. Uno de los más importantes a destacar fue el enfoque de formación que los mismos traían, no así para el Servicio de Certificación, razón por la que el ETC después de varios análisis recomienda la posibilidad de derivar unidades de competencia a raíz de una competencia específica, ya que la última por sí sola en ocasiones no genera empleabilidad. El ETC, liderado por el Sr. José Coto Calderón de la UDIPE, presentó al ECMNC (Equipo Coordinador del Marco Nacional de Cualificaciones) en diciembre 2019 la nueva metodología de certificación por competencias, misma que establece los procedimientos para diseñar pruebas de certificación por estándar de cualificación. Las nueve pruebas diseñadas se detallan de la siguiente forma: cuatro corresponden al sector productivo Salud Cultura y Artesanía en el área de Estilismo, una al Sector Metal Mecánica específicamente en Soldadura,

una de Turismo en el subsector de Gastronomía, una en Comercio y Servicios en el subsector de Idiomas y dos en Tecnología de Materiales en el subsector de Industria del Mueble. Aunado a lo anterior se plantea un esquema a considerar para el futuro como la base para la creación de un sistema nacional de certificación a nivel país, el cual plantea la conformación de un equipo de evaluadores que no necesariamente son docentes, preferiblemente certificados por una entidad externa, con la finalidad de capacitarlos para que evalúen las competencias específicas definidas en el estándar de cualificación y respondan a los requerimientos del mercado laboral, esto con el propósito de que el Servicio de Certificación se brinde en forma expedita, para lo cual se recomienda la creación de centros evaluadores acreditados para dicho fin. Estos centros podrían ser públicos o privados, preferiblemente con Servicios de Capacitación y Formación Profesional acreditados, que puedan realizar el proceso de certificación ya sea en forma total o parcial, de manera que el INA se convierta en un ente asesor y fiscalizador del Servicio.

Por otra parte, el ETC participó en la elaboración de un capítulo exclusivo para el Servicio de Certificación en el actual Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes del INA, con la finalidad de que si se crea el sistema nacional de Certificación se pueda separar para crear su propio reglamento de evaluación.

En el 2019 la Unidad de Certificación también asesoró el diseño de cuatro pruebas para el sector Turismo, específicamente en el área de Turismo de Aventura: Fundamentos del Turismo para Actividades de Aventura, Técnicas para el Guiado en Cables y Cuerdas, Técnicas de Guiado para Actividades en Aguas Rápidas (Rafting), Operación de Cabalgatas Turísticas. Dos de las cuales se registraron en el SISER para atender la población por excepción y por única vez a partir de enero 2020 según lo establecido por el Transitorio Único del Reglamento para la Operación de Actividades de Turismo de Aventura, Decreto Ejecutivo número 39703-S-TUR y sus reformas con plazo de cumplimiento al 6 de junio del 2020.

Por otra parte, se asesoró en el diseño de la prueba de Operación del Tractor de Terminal Portuaria del Núcleo de Mecánica de Vehículos para dar respuesta a la solicitud de la compañía APM Terminal.

En otro orden de cosas, es necesario mencionar el proyecto INA-AVINA, el cual tuvo como objetivo primordial certificar 50 personas migrantes con el propósito de poder incorporarlos a la fuerza productiva de nuestro país, mismo que quedó pendiente de terminar a raíz de la emergencia ocasionada por el COVID19.

Ante la emergencia sanitaria a nivel mundial a inicios del 2020, la Unidad se vio forzada a elaborar un plan remedial para continuar con el Servicio de Certificación. El mismo dio inicio con la certificación del idioma inglés utilizando herramientas virtuales para lo cual se modificaron algunas estrategias de evaluación. Este primer plan remedial, a la fecha de este

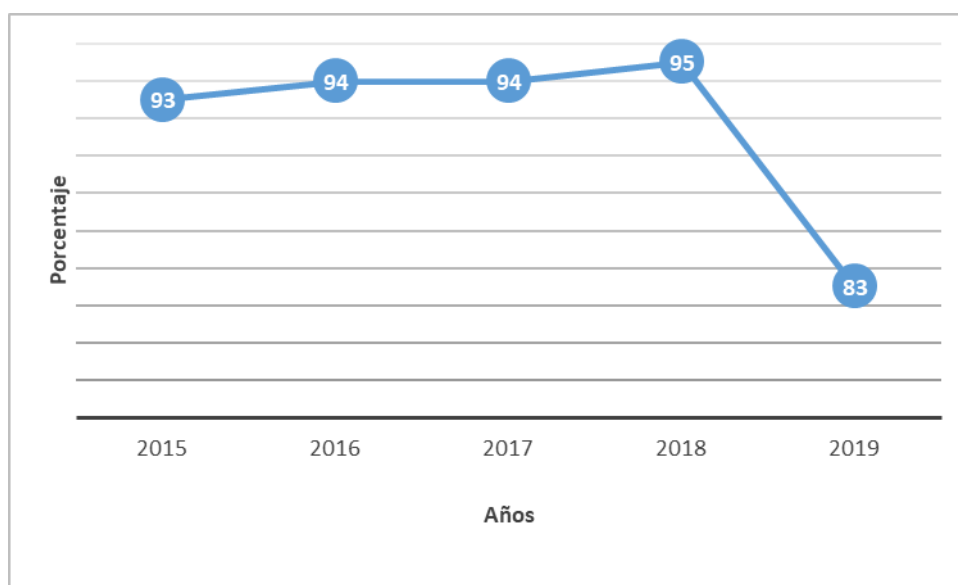
informe, se implementaría en otros sectores productivos de nuestro país para mitigar el impacto ocasionado por la pandemia.

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

Es importante indicar que para el cálculo del porcentaje de la ejecución presupuestaria se incluye solamente las partidas 1, 2 y 5, por cuanto la partida 0: Remuneraciones, es administrada por la Unidad de Recursos Humanos.

Por otra parte, los datos expuestos son extraídos del informe presupuestario emitido mensualmente por la Unidad de Recursos Financieros, Proceso de Presupuesto, registros documentales de la Unidad de Certificación y del Sistema Informático Institucional, SIF.

Gráfico 11. Costa Rica, INA: Porcentaje de Ejecución Presupuestaria de la Unidad de Certificación. Período 2015 – 2019.



Fuente: Informes presupuestarios de la Unidad de Recursos Financieros, Control de Presupuesto de la Unidad de Certificación y Sistema Institucional SIF, corte al 31 Diciembre 2019.

El gráfico muestra una constante en la ejecución presupuestaria de la Unidad de Certificación en los últimos cinco años y un descenso considerable en el año 2019. Esta situación obedece a la baja ejecución principalmente en las cuentas de Viáticos y Transportes dentro de País, por la

falta de recurso humano para realizar la gira necesaria a fin de aplicar las pruebas escritas y llevar a cabo la fiscalización de la metodología, por parte de las personas docentes durante el proceso de evaluación a los participantes del Servicio.

Esta decisión tuvo que tomarse a raíz de un lineamiento emitido por las Autoridades Superiores, oficio PE-1947-2018, en el cual se ordena asignar a tres funcionarias a tiempo completo en la elaboración de una nueva metodología para el Servicio de Certificación, en respuesta al actual Modelo Curricular del INA y de cara al Marco Nacional de Cualificaciones.

- 9. Sugerencias:** Para la buena marcha de la institución o de la Unidad, según corresponda, si la persona funcionaria que rinde el informe lo estima necesario.
- Que la administración superior de la Institución emita una política o lineamientos con el propósito de incrementar el número de personas docentes asignadas para este servicio a tiempo completo y atender la población pendiente registrada en el SIGR, antes de iniciar con la nueva oferta INA por estándares de cualificación de cara al Marco Nacional de Cualificaciones. Por imagen de la institución y respeto a la ciudadanía debemos comunicar a la población civil, empresarios y otros entes, públicos y privados la inactivación de algunas pruebas y la promoción de la nueva oferta, utilizando algunos medios de comunicación nacional como: la prensa escrita, la televisión, Facebook u otro medio público.
 - Realizar primeramente una depuración de la oferta actual e inactivar aquellas pruebas que no registran solicitudes en el SIGR y posteriormente dejar fuera las pruebas que son sustituidas por los nuevos diseños según la metodología por estándares de cualificación.
 - Dada la experiencia con las primeras pruebas diseñadas para el Servicio de Certificación por estándares de cualificación, se recomienda integrar un equipo técnico en cada sector productivo, docentes con perfil de evaluador y preferiblemente certificados por una entidad externa, con la finalidad de capacitarlos para que evalúen las competencias específicas establecidas en los estándares de cualificación. Esto con el propósito de que se elaboren pruebas que realmente responden a los requerimientos del mercado actual. Por otra parte, someter esas nuevas evaluaciones a pruebas de ensayo, principalmente aquellas que cuentan con el componente digital o virtual.
 - Con el propósito de que el Servicio de Certificación se brinde en forma expedita, se recomienda la creación de centros evaluadores y la asignación de docentes a tiempo completo. Estos centros podrían ser públicos o privados, con Servicios de Capacitación y Formación Profesional acreditados, de manera que puedan realizar el proceso de evaluación y que el INA se convierta en un ente asesor y fiscalizador del Servicio.

- Se requiere reforzar el recurso humano de la Unidad de Certificación, dado que durante los tres últimos años la administración superior gestionó el traslado de dos funcionarios a otras dependencias. Aunado a esto una persona se acoge a la jubilación. Esto ha propiciado recargo de funciones y disminución en la frecuencia de las actividades de fiscalización y depuración de la oferta, a la fecha estas plazas aún no han sido sustituidas. Por otra parte, dos funcionarias de la unidad fueron asignadas al equipo responsable de diseñar la nueva metodología para el Servicio de Certificación, de acuerdo al nuevo Modelo Curricular del INA, provocando así un debilitamiento considerable de las funciones prioritarias establecidas en el manual de puestos, tales como: la aplicación de pruebas escritas, fiscalización de las actividades de evaluación y el asesoramiento a docentes tanto para el diseño como para la aplicación de pruebas.

- Es indispensable contar con profesionales dedicados a la investigación, personas que estén la mayor parte del tiempo en esta actividad, buscando mecanismos ágiles y factibles para la certificación, como por ejemplo una plataforma para matrículas y evaluaciones en línea aprovechando las herramientas tecnológicas existentes tanto dentro como fuera de la Institución.

- La Institución no debe perder la finalidad por la cual fue creado el Sistema de Certificación (mandato enunciado en la Ley N° 6868). En los últimos años ha sido objeto de una alta demanda, sustentada en las facilidades que la misma presta a una cantidad importante de la fuerza laboral del país. Ello en razón de que permite a la persona reconocerle oficialmente su capacidad productiva, mediante un proceso de evaluación que garantiza su desempeño efectivo de acuerdo con los requerimientos de los sectores productivos. En la actualidad es un mecanismo para enfrentar con éxito la transformación productiva y responder con calidad y pertinencia a las nuevas exigencias de calificación de la población civil. Hay que reforzar la certificación e impulsar a que entes externos debidamente asesorados y fiscalizados participen en la certificación de competencias, de manera que SINAFOR se convierta en una figura realmente administradora y reguladora de los servicios que le confieren. Esta última podría actuar como ente externo, pero siempre vinculada a la Institución.

- Dado el avance tecnológico la Institución debería buscar mecanismos ágiles y factibles para la certificación de competencias, pensar en una plataforma para realizar el proceso de certificación en línea o cuando menos, algunas de las actividades tales como, la matrícula, la pre selección, los diagnósticos o las evaluaciones, generación de certificados digitales esto con el fin de aprovechar

las herramientas tecnológicas existentes, disminuir los tiempos de respuesta, acortar distancias y eliminar el uso del papel y tintas.

- Desde el año 2016 la Unidad de Certificación recomendó la utilización de una tarjeta inteligente para registrar las capacitaciones y certificaciones entre otros. De esta manera cada persona contaría con un registro histórico de módulos, programas o competencias, de tal forma que el usuario lleve consigo esa información en forma digital y evita el consumo de papel y tinta en la emisión de certificados. Esta es una idea implementada en otros países que nos ahorraría trabajo, tiempo y recursos en general.
- En el 2018 el INA coordinó con AVINA un proyecto para certificar personas migrantes. La propuesta buscó generar un modelo para la inclusión socio-laboral de las personas solicitantes de asilo y refugiadas en Costa Rica por medio de la validación y reconocimiento de las competencias desarrolladas en su país de origen. Lo anterior no solo busca la reintegración de esta persona en su dimensión económica, sino también a nivel social y psicosocial, al poder generar sustento dentro de su núcleo familiar, mejorando su autoestima y minimizando el trauma del nuevo desarraigo sufrido al migrar de forma voluntaria o involuntaria. La reintegración económica dentro de este proyecto está basada en la certificación de competencias laborales y se espera lograr mediante dos vías: la inserción laboral y el emprendimiento. Esta iniciativa requiere de un ecosistema de actores que interactúen entre sí, aportando desde sus competencias institucionales todo lo necesario para que realmente pueda crearse una solución sistémica para su reintegración económica. En la parte social y psicosocial se busca evaluar sus habilidades blandas y conectarlos con servicios de atención psicosocial que le permitan atender aspectos personales que son claves para desenvolverse en un ambiente y cultura diferente. En este sentido, este proyecto se basa en una permanente articulación público-privada-sociedad civil, en donde cada integrante del ecosistema de actores mencionado es clave para la consecución de los objetivos. Para su implementación se estableció una alianza estratégica entre la Asociación de Empresarios para el Desarrollo (AED), el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y el Centro de Derechos Laborales Sin Frontera de Costa Rica (CDL), quienes, a su vez, promoverán otras alianzas estratégicas necesarias para llevar adelante las actividades propuestas en el proyecto.

10. Observaciones: Sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.

1. El INA debe realizar un análisis sobre la viabilidad del sistema de compras institucionales, dado que el actual es lento y entrabado. Una dependencia manifiesta la necesidad de adquirir

un bien desde principio de año y es hasta finales del período es que se logra concretar la adquisición, yéndonos bien. La tramitología durante el proceso de compra disminuye los tiempos para las labores técnicas. El proceso debe ser más ágil y expedito.

2. De acuerdo a la ley de creación de la Institución, N° 6868 y al Manual Organizacional del INA, la administración del Servicio de Certificación le compete a la Unidad de Certificación, sin embargo, existe un en trabamiento tanto para diseñar como para aplicar las pruebas de certificación. Se debe operacional izar el servicio, esta dependencia debe contar con un banco de docentes que cumplan con el perfil de evaluadores y con base al SIGR, el cual mantiene el registro de solicitudes, planificar el diseño y la atención de los usuarios. Se podría pensar en una asignación anual para solventar la necesidad en todo el territorio nacional y posteriormente se reintegra a la dependencia que corresponda. Este ejercicio es factible y fue comprobado en el año 2019 con la Docente Marta Umanzor de Salud Ocupacional. La Unidad de Certificación la solicitó a la Unidad Regional Central Oriental para atender a la población pendiente que registraba el SIGR, independientemente de la regional en la que se encontrara la persona solicitante, se le dio prioridad a la Unidad Regional que registraba la mayor cantidad y en su orden descendente se fue atendiendo, dirigida por la UCER, dando como resultado una atención exitosa y un mayor aprovechamiento del recurso humano. Otra experiencia que demuestra lo expuesto fue el Proyecto AVINA, después de esperar más de un año para lograr organizar la atención de la población migrante, fue más rápida la atención solicitando la colaboración de los docentes en forma rápida. Por años la ruta de viabilidad existente no ha sido exitosa dado que a la unidad no se le permite administrar el recurso técnico. Existe otra manera de que el servicio sea eficiente y expedito, rompiendo con la estructura tradicional que hemos tenido hasta el momento, lo cual se observa en el esquema presentado en el apartado 6, subtítulo: **Otros Logros**, esquema presentado a la Gestión Rectora SINAFOR, como el futuro modelo del Sistema Nacional de Certificación por Competencias de la EFTP en Costa Rica, visualizado como ente externo del INA. permite administrar el recurso técnico.

11. Disposiciones de la Contraloría General de la República: Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la CGR.

12. Órganos de Control Externo: Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.

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

Número		Responsable	Detalle de la Recomendación	Fecha máxima de cumplimiento	Estado	
Informe	Recomendación				Cumplida	Pendiente
60-2007	10	Certificación	Revisar la documentación que contiene la normativa técnica que rige el proceso de certificación profesional, con la finalidad de establecer si ésta debe ser ajustada a las estructuras, forma y contenidos del resto de normativa contenida en el SICA.	30/04/2008	X	
01-2009	1	Certificación	Coordinar con la Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos para que los Núcleos de Formación y Servicios Tecnológicos realicen los ajustes a la información de las pruebas de certificación que se encuentran en el SISER.	30/04/2009	X	
	2	Certificación	Realizar los trámites correspondientes para que se establezcan controles en el Sistema de Gestión Compartida (SIGC), que eliminen la práctica de ingresar solicitudes de servicios de certificación, que no cuentan con código de prueba.	28/02/2009	X	
008-2011	1	Lilliana Zamora Arias	Coordinar con las Unidades Organizacionales correspondientes a fin de que se determinen con claridad los controles necesarios a establecer en el SISER para que la información que se registre, almacene y procese cumpla con los requerimientos necesarios, y se impida el registro de información incompleta o incorrecta.	30/11/2011	X	
03-2016	1 y 2	Subgerencia Técnica	Tomar las medidas respectivas para que la Unidad de Certificación coordine con las Unidades Regionales, la elaboración de un plan de acción que sea presentado a la Subgerencia Técnica, para la respectiva toma de decisiones; en el cual, se debe incluir la depuración de las listas de solicitudes del Servicio de Certificación, reflejando la cantidad real de solicitudes pendientes de atención. Una vez depura dicha información, se determine cuántas solicitudes puede atender la Institución y si cuenta con el recurso humano especializado para atender la demanda del servicio. Tomar las medidas necesarias para la Gestión Regional en coordinación con las Unidades Regionales estudien la viabilidad de que el Servicio de Certificación sea incluido dentro de la Programación Anual de Servicios (PASER); además, realicen una revisión de los cronogramas del 2016, con el fin de determinar la cantidad de horas que se les está programando al Servicio de Certificación. Esto debe ser comunicado a la Sugerencia técnica para la toma de decisiones correspondiente.	29/02/2016	X	

Nombre y Firma de la persona funcionaria:

Lilliana Zamora Arias

Número de identificación: 203360724

cc: Unidad de Recursos Humanos¹

Sucesor

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