

21 de diciembre 2020
USU-310-2020

Señor
Armando Núñez Chavarría, Gestor
Gestión Regional

ASUNTO: Entrega de Informe de fin de gestión

Estimado señor:

Por medio de la presente le hago formal entrega del Informe de fin de gestión por motivo de jubilación de la suscrita a partir del 30 de diciembre de 2020.

Quedo a su disposición por cualquier consulta al respecto.

Cordialmente,

Lorena Fonseca Gamboa, Jefa
Unidad de Servicio al Usuario

cc. archivo

Informe de fin de gestión

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

Datos generales:

Dirigido a: Armando Núñez Chavarría
Copia a (Unidad de Recursos Humanos): Norbert García Céspedes. Jefe a.i Unidad de Recursos Humanos.
Fecha del Informe: 15 de diciembre de 2020
Nombre de la Persona Funcionaria: Lorena Fonseca Gamboa
Nombre del Puesto: Formador para el Trabajo 4
Unidad Ejecutora: Unidad de Servicio al Usuario
Período de Gestión: Del 01 marzo 2010 al 23 de diciembre de 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.

La presentación de este informe se hace con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido Ley General de Control Interno, inciso e, artículo 12; así como lo dispuesto en la directriz Número 8 emitida por la Contraloría General de la República, Gaceta No.131 del 07 de julio de 2005. Además del oficio URH-377-2020 del 08 de diciembre del 2020, emitida por el señor Norbert García Céspedes en su calidad de Jefe a.i de la Unidad de Recursos Humanos del INA.

En el mismo se incluye un resumen de las principales acciones realizadas durante la gestión realizada por la suscrita, como Jefa de la Unidad de Servicio al Usuario del Instituto Nacional de Aprendizaje.

Este cargo fue asumido desde el 01 de marzo del 2010 y hasta la fecha; en el puesto de Formador para el Trabajo 4, puesto que fue ocupado en propiedad.

El contenido del informe incluye una breve descripción de la Unidad mencionada, la labor sustantiva de cada uno de los procesos que la conforman a saber: Información y Biblioteca, Registro y Bienestar Estudiantil e Intermediación de Empleo; los logros alcanzados por éstos durante el período de gestión y bajo la administración, supervisión y control de quién suscribe.

También contiene información sobre la administración de los recursos financieros; humanos, de equipamiento e infraestructura, pues esta Jefatura tuvo bajo su responsabilidad la administración del edificio que alberga la Unidad, así como de los tres auditorios con que cuenta la institución: Danilo Jiménez Veiga, Manuel Ma. Granados y Alfonso Wilchez.

Se refiere además al cumplimiento de las disposiciones relacionadas con las recomendaciones tanto de la Contraloría General de la República como órgano fiscalizador a nivel externo; y la Auditoría Interna de la Institución.

Para finalizar, es importante indicar que se agrega además un apartado de sugerencias que a criterio personal y profesional quedan pendientes de realizar.

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

Durante el tiempo que he laborado como Jefa de la Unidad de Servicio al Usuario; tal y como lo establece el Manual Organizacional de la Institución; he desempeñado funciones de tipo administrativo, de planificación, dirección, ejecución, seguimiento y control de las labores que realizan los procesos adscritos a la USU; así como garantizar el cumplimiento de toda la normativa que nos rige como funcionarios y funcionarias públicas, en el cumplimiento de las metas, indicadores y objetivos tanto institucionales como de la Unidad de Servicio al Usuario.

En este sentido, la labor de esta jefatura se enfocó principalmente en las acciones de cumplimiento de las funciones operativas, sustantivas y estratégicas que demanda el puesto; ello cimentado en la labor que los procesos operativos realizan de acuerdo con sus competencias.

En primera instancia para el cumplimiento de la misión y logro de los objetivos institucionales se realiza durante todo el período y de forma anual la formulación del Plan Operativo Institucional Anual, además del presupuesto anual, también por cada

período, a fin de dar contenido económico a los indicadores y metas propuestas en el POIA. Este Plan Operativo, junto con el presupuesto, se van implementando y se les va dando seguimiento mensual a fin de garantizar, en primer lugar, el cumplimiento de los indicadores y, en segundo lugar, la ejecución del presupuesto asignado a la USU para ese fin.

Además, se realiza una evaluación trimestral, de manera conjunta con la instancia rectora que es la Unidad de Planificación y Evaluación del INA; y finalmente, la evaluación anual del Plan.

Por tanto, en la ejecución tanto del Plan Operativo Anual, como del Presupuesto de la Unidad, la labor de esta Jefatura también se orienta al seguimiento para el logro de los indicadores y metas trazadas; así como la ejecución del mayor porcentaje del presupuesto de la Unidad, garantizando las buenas prácticas en la gestión de estos, lo cual, tal y como se mencionó en el párrafo anterior, se da a través de las evaluaciones trimestrales durante el año.

Además de lo anterior, se propone y gestiona por parte de la Jefatura, las políticas, planes y proyectos en constante articulación con los objetivos estratégicos de la unidad, definidos en el POIA y en armonía con el Plan Nacional de Desarrollo. Por tanto, al ser la Unidad de Servicio al Usuario (USU) una unidad técnica, normalizadora y de apoyo a la docencia, tiene como función principal brindar apoyo en la ejecución de los servicios de capacitación y formación profesional que se ejecutan en las nueve unidades regionales de la Institución; mediante los servicios brindados por los tres procesos que la componen a saber: Proceso de Información y Biblioteca, de Registro y Bienestar Estudiantil y de Servicio Agencia Nacional de Empleo.

A continuación, una breve descripción de las principales acciones realizadas por cada uno de estos:

Proceso de Información y Biblioteca (PIB)

Este proceso tiene como objetivo ofrecer y garantizar a las personas usuarias tanto internas como externas a la institución, la información presencial, telefónica y virtual de los servicios de capacitación y formación profesional que brinda la Institución.

Esta labor es realizada a través del Centro de Llamadas, ubicado en el edificio de la USU en la Uruca; en el que se brinda la atención personal a los usuarios que nos visitan de manera presencial y son atendidos en el quiosco de información.

También se realizan ferias en las comunidades, visitas a escuelas y colegios a fin de brindar información sobre el INA y la oferta formativa de la institución; lo cual fue limitado durante este último año debido a la pandemia COVID 19; pero que sí se ha realizado durante los últimos diez años.

Por otra parte, el PIB administra la biblioteca técnica de la Institución, la cual facilita para su uso los equipos audiovisuales para el desarrollo de actividades de capacitación o administrativas; a la vez que informa a la comunidad institucional sobre nuevas adquisiciones bibliográficas y publicaciones relacionadas con el INA en el Diario oficial la Gaceta.

Dentro de las acciones que también realiza el PIB está la administración de un espacio cultural en el que se trata de motivar y coadyuvar en la formación integral de las personas estudiantes, docentes y demás funcionarios de la institución el interés y amor por el arte. Ello por medio de la realización de exposiciones de obras de arte producto de la labor de diferentes artistas nacionales, estudiantes de nuestros programas y otros.

Además, durante muchos años se ha brindado el apoyo profesional en la organización de eventos Institucionales, que en el ámbito nacional e internacional determina la Administración Superior u otras dependencias del INA.

De los proyectos nuevos que tiene este proceso están:

- **El Sistema de Inscripción en Línea**, puesto en ejecución a principio de este año, y con el cual se ha venido sustentando la necesidad de la institución de simplificar los trámites en sus procesos pues ya no es muy funcional los trámites presenciales, debido al desarrollo tecnológico sobre todo en esta época de pandemia (será desarrollado en el apartado de los proyectos relevantes).
- **Estrategia de Promoción Educativa y Divulgación de la Oferta**. Es una iniciativa que se viene laborando desde hace más de un año y que por razones ajenas a nuestra voluntad ha sufrido muchas variaciones y quebrantos; sin embargo, se podría decir que está en un alto porcentaje de avance. (Me referiré a esta también en el apartado de Proyectos relevantes).
- **Coordinación Equipos Administradores de Servicios de Capacitación y Formación Profesional**. En el INA uno de los equipos más grandes y representativos son los de administradores de los SCFP, los cuales se encuentran ubicados en los procesos de Servicio al Usuario en las diferentes Unidades Regionales en todo el país.

Estos profesionales son los responsables de promocionar y mercadear la oferta formativa institucional y todo lo relacionado con los servicios a nivel regional. El equipo consta de más de cien funcionarios y sus perfiles, aunque son profesionales, no todos tienen todas las competencias requeridas para realizar tan importante labor, como son servicio al cliente, mercadeo, relaciones humanas, entre otras; y lo más importante, no cuentan, como los demás equipos regionales, con un servicio de coordinación en el que se les oriente al cumplimiento de objetivos, se les apoye, supervise su labor técnicamente hablando; lo cual siempre fue un reto para esta Jefatura.

Es por ello, que, desde el inicio de la gestión, se trató de conseguir el recurso humano que pudiera realizar esta función, lo cual no fue sino hasta hace dos años aproximadamente; por lo que hoy en día los administradores cuentan con una figura profesional con competencia que les coordina al igual que los servicios de orientación, trabajo social y psicología; garantizando con ellos la labor de cumplimiento de sus objetivos institucionales y regionales y de la unidad como tal.

Para finalizar, actualmente este proceso administra un repositorio INA, en el cual se resguarda información producida por las diferentes instancias de la institución: Unidad de Servicio al Usuario, Núcleos, Unidades Regionales, Formación Dual, entre otras. Además, es el responsable del depósito legal de libros y otros documentos producidos por el INA.

Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil

Este proceso tiene bajo su responsabilidad la normalización y seguimiento de los servicios estudiantiles en el ámbito institucional en las áreas de Registro, Trabajo Social, Orientación, Psicología y el Servicio de Coordinación sobre Discapacidad y el área deportiva; todos ejecutados en las Unidades Regionales y sus Centros de Formación.

Le corresponde además coordinar las diferentes áreas técnicas (mencionadas en el párrafo anterior) para una mejor atención de los temas que le competen y sobre todo para una mayor efectividad y oportunidad en la entrega de los servicios nuestros a nivel regional.

La labor principal de los equipos de trabajo que conforman este proceso es de brindar apoyo y acompañamiento a las personas que laboran a nivel institucional en los servicios estudiantiles de trabajo social, orientación, psicología, cultura física, coordinación de discapacidad y registro.

A continuación, un breve resumen de cada uno de los servicios del proceso:

- Servicio de Trabajo Social:

Este servicio se coordina a nivel institucional y tiene como fin principal brindar acompañamiento y asesoría técnica a las profesionales en Trabajo Social de las nueve Unidades Regionales del INA, con el fin de garantizar la ejecución de las instrucciones, lineamientos y directrices que buscan fortalecer cada día el quehacer de estos profesionales dentro de la Institución.

Por otra parte, su accionar a nivel institucional se da en cinco grandes áreas como son: El Programa de Ayudas Económicas, el acompañamiento a las personas participantes en SCFP; la coordinación de prácticas en la empresa, así como el acompañamiento a la persona estudiante en este proceso y finalmente el Programa de Promoción Estudiantil, el cual se lleva a cabo en equipo interdisciplinario.

De igual forma, en esta coordinación se encuentra la Administración del Sistema Institucional de Ayudas Económicas, responsabilidad que se tiene desde el 2010 y hasta la fecha.

- Servicio de Orientación

Este servicio también se coordina a nivel institucional y su objetivo principal es brindar acompañamiento y asesoría técnica a las profesionales en Orientación. Durante todos los años del período, este servicio fue baluarte importante en el INA y tuvo que ver con todos los procesos de selección que se llevaron a cabo para la inclusión de personas participantes en los procesos de capacitación y formación del INA. También se brindó asesorías técnicas, Resolución de Consultas y aclaraciones al personal del Servicio de Orientación por medios institucionales, y reuniones con otras instancias internas como: APIEG, NFST, Asesoría Desarrollo Social, SGT, atinentes al servicio.

- Servicio de Psicología

Otro servicio que también se coordina a nivel institucional y el fin principal es brindar acompañamiento y asesoría técnica a las profesionales en Psicología; brindando atención y seguimiento psicológico a las personas estudiantes, fortaleciendo su formación integral, salud mental y calidad de vida, contribuyendo así a su permanencia en los SCFP. De este servicio se puede mencionar que fue uno de los últimos en poder incorporarse a la institución a pesar de lo necesario e importante que es en cuanto al soporte y apoyo para las personas estudiantes en sus procesos de formación.

- Servicio de cultura física

Es un servicio relativamente nuevo que también que se coordina a nivel institucional; y su objetivo es brindar asesoría técnica en materia deportiva a las diferentes personas que conforman los equipos de Bienestar Estudiantil, Docentes y Población Estudiantil de las diferentes Unidades Regionales del INA. Mediante el mismo se brinda conocimientos teóricos y prácticos del ejercicio físico y su extensiva gama de beneficios. Para el estudiantado en proceso de formación es un complemento importante en la formación integral, como también así contribuir con la permanencia de las personas participantes del Instituto Nacional de Aprendizaje, ayudándolos a incorporarse al mercado laboral de una manera más fuerte, con un gran desarrollo de valores éticos y donde aplique el concepto una mente sana para un cuerpo sano.

- Servicio de coordinación de discapacidad

Es el servicio responsable de brindar atención a las personas con discapacidad y necesidades específicas de apoyo educativo tanto aspirantes como participantes de los diferentes servicios de formación y capacitación.

Durante toda mi gestión, ha sido un servicio esencial sobre todo a partir de la promulgación de la Ley 7600, con la creación de igualdad de oportunidades.

- Servicio de Registro

Este servicio es el responsable de emitir los documentos probatorios (certificaciones) de la participación de los estudiantes en diversas modalidades de Formación en el INA. Además, de la atención de Empresas con Servicios de Capacitación y Formación acreditados por el INA.

Por otra parte, de acuerdo con lo establecido por la Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos, se elaboran los formatos de los certificados a utilizar según los servicios de capacitación y formación profesional que desarrolla la Institución, los cuales actualmente son adquiridos mediante un contrato por demanda, mismos que son solicitados por las unidades Regionales, contra pedido de éstas y luego se adquieren y distribuyen bajo normas establecidas.

Aunque la labor parece sencilla, son muchos los retos que como servicio especializado tienen pues la demanda de las certificaciones a nivel nacional es muy extensa; igual que las empresas acreditadas que se atienden.

Como podrá notarse, los servicios descritos son los que le han dado cimiento a la parte de ejecución de la oferta formativa de la institución pues son éstos los que de manera profesional y con la competencia que les caracteriza, le dan el apoyo integral a la persona estudiante para que logre las metas de formación y capacitación en el INA.

Es importante mencionar que la labor de estos equipos se incrementó en los dos últimos años pues fue necesario alinear toda nuestra normativa con el Modelo Curricular, Marco Nacional de Cualificaciones, Sistema Nacional de Empleo, entre otros, lo cual duplicó nuestros esfuerzos y la atención de las acciones normales que se vienen realizando tanto a nivel de Sede Central en la USU, como en los Procesos de Servicio al Usuario en las Unidades Regionales.

En el año 2020, y con la necesidad imperante de continuar brindando nuestros servicios de apoyo, es que la iniciativa, capacidad de ajuste al cambio y sensibilización con los temas de bienestar estudiantil han hecho que estos equipos se renueven, y emerjan nuevas formas de atención de la población estudiantil ante la emergencia nacional a efecto de la Pandemia que nos ha azotado con mucha incidencia en nuestra población estudiantil, por ser población vulnerable económica y socialmente hablando.

Proceso Servicio Agencia Nacional de Empleo

Este Proceso es el responsable de propiciar la vinculación laboral entre las empresas que requieren contratar recurso humano y las personas en busca de empleo. Dentro de los indicadores de la Unidad, se da prevalencia a personas egresadas del INA y de otras instituciones educativas, así como población desempleada y subempleada.

Para realizar esta labor cuenta con una herramienta informática que es la plataforma www.buscoempleocr.com, la cual actualmente se encuentra coexistiendo con la plataforma www.ane.cr. Esto debido a que el año anterior se firmara el Decreto Ejecutivo N°41776: Creación del Sistema Nacional de Empleo.

Con la declaratoria de este decreto, la Junta Directiva del INA emite el acuerdo JD-AI-112-2019, con el que se crea la Agencia Nacional de Empleo como Proceso Servicio ANE dentro de la estructura organizativa de la USU, proceso que en adelante se llamará PSANE. Lo anterior genera la creación de nuevas funciones a la USU; y nuevos productos al Proceso de Intermediación de Empleo, además de más trabajo y responsabilidades, haciéndose necesario el replanteamiento de nuestro POIA, en cuanto a indicadores, metas y presupuesto.

Con relación a la migración de los datos de las plataformas de referencia se puede deducir que en este momento se está en una etapa de avance razonable respecto a la migración de los datos de la plataforma buscoempleocr.com a la plataforma ane.cr, lo cual no ha sido cumplido a cabalidad por razones técnicas que según

entendiendo que tienen que ver con funcionalidades, amigabilidad, diseño entre otras, y cuya administración tenemos en el Proceso de referencia.

En este proceso también se norma el servicio de Intermediación de Empleo y los servicios de empleo a nivel regional. Se asesora al empleador para definir conjuntamente el perfil requerido por la empresa y facilitarles la escogencia del personal; además asesora a la persona oferente de empleo para su vinculación laboral. Además, se realiza la captura de oferentes de empleo en las personas próximas a egresarse del INA, labor sustantiva en la consecución de la meta de nuestros egresados.

Otra función muy importante en este Proceso es la labor de seguimiento a la oferta y demanda de empleo; lo cual garantiza la efectividad del servicio. No obstante, debido al poco recurso humano con que se cuenta, es difícil lograr cumplir con este cometido.

Por otra parte, debido a la pandemia, se ha visto muy reducida la organización y participación en ferias vocacionales o de empleo en las diferentes Unidades Regionales y otras instancias externas. No obstante, el equipo ha debido diversificar su forma de atención a la población, ya que tampoco se pueden visitar los grupos de captura que se hacían presencialmente; por lo que ahora se realizan de manera virtual a través de webinar, y clases de classroom en Google (por no haber grupos presenciales esto ha disminuido).

Se debió dejar de lado también la realización de visitas a empresas, cámaras, organizaciones no gubernamentales, colegios técnicos profesionales y otros con el fin de orientar e informar sobre los cambios a nivel de atención y uso de la nueva plataforma en transición y en congruencia con los protocolos de distanciamiento establecidos a nivel gubernamental.

Desde este proceso se elaboran también estadísticas y reportes solicitados tanto por las instancias internas como externas a la institución. Todas relacionadas con el tema de empleo. A la fecha se llevan registrados 2623 egresados en Procesos de Intermediación.

En los inicios de la gestión era responsabilidad de la Jefatura de la USU representar a la institución en diferentes instancias, en la Secretaría Técnica del Consejo SIOIE durante dos o tres años aproximadamente; sin embargo, con el nuevo decreto del SNE (N°41776), aún no se le ha dado esa función a la Jefatura referida.

Aparte de la gestión a partir de la labor de los procesos de la Unidad, es necesario indicar que también se incorpora dentro de las responsabilidades y gestión de la Jefatura, la promoción y desarrollo del recurso humano con que cuenta la unidad, aprovechando las posibilidades de formación y capacitación que ofrece el INA, brindando la oportunidad de promoción hacia otras instancias y puestos con mejores salarios y condiciones. De hecho, son muchas las personas funcionarias que se han trasladado internamente en busca de mejores opciones laborales durante el período laboral en este puesto.

Por otra parte, se promueve el cumplimiento a cabalidad de lo establecido por la Ley de Control Interno en lo que a Gestión del desempeño se refiere; ello relacionado con el cumplimiento en la definición de los parámetros de evaluación del desempeño; así como el establecimiento de productos por proceso, a cada una de las personas funcionarias, para el cumplimiento de los indicadores, metas y objetivos de los procesos y Unidad. Además de que se fortalece la práctica de una evaluación continua de la calidad de los servicios que ofrecemos, a fin de ir replanteando oportunidades de mejora necesarias para el mejoramiento en todas las áreas de nuestra competencia.

Otro resultado importante de la gestión es que durante los más de diez años que se asumió la Jefatura de la unidad, fue responsabilidad de esta, la administración y supervisión de estado, uso y demás de los tres auditorios con que cuenta la institución; esto a pesar de todos los esfuerzos realizados para que se nos quitara esa responsabilidad, sobre todo porque se carecía del personal y los recursos financieros para atender debidamente las carencias que se tenía con éstos.

De su estado, se debe indicar que fueron muchos los esfuerzos que se hicieron para que se remodelaran sus infraestructuras, sin embargo, por un tema de prioridad institucional no fue posible lograrlo, por lo que en términos generales los auditorios Manuel María Granados y Alfonso Wilchez presentan condiciones muy deficientes en este momento, sobre todo en el estado de las butacas. El Danilo Jiménez Veiga, aunque el estado de las butacas es bueno, lo cielo rasos se encuentran muy deteriorados pues hay filtraciones de agua que le han afectado mucho. Esto sin contar las plagas de pulgas y murciélagos ya reportados y atendidos en varias ocasiones; pero que, sin embargo, están aún sin resolver del todo.

Con relación a las pantallas, sonido, luces y demás equipo, es lamentable que se carezca de las tecnologías básicas que los tres auditorios deberían tener, sobre todo si se toma en cuenta que principalmente el Danilo Jiménez es muy solicitado para actividades ministeriales, e incluso de la Presidencia de la República, que nos obliga a que los mismos estén dotados de tecnología de punta.

Como mencioné anteriormente, existe evidencia importante en la que esta Jefatura solicitó la remodelación de los auditorios, incluso hay una propuesta de la arquitecta Yessika Campos Cordero, con quién estuvimos coordinando para realizar el proyecto de remodelación de los auditorios mencionados.

- 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.

Durante el período comprendido entre marzo 2010 y hasta la fecha, la Unidad de Servicio al Usuario enfrentó algunos cambios en cuanto al ordenamiento jurídico en el INA a saber:

Portal de Empleo y Formación

Se creó mediante el Decreto 37544 referencia N° Ref. Mtss-015-2012. Dado en la Presidencia de la República a los doce días del mes de febrero del año dos mil trece. Laura Chinchilla Miranda. —El Ministro de Trabajo y Seguridad Social, Olman Segura Bonilla. —1 vez. —O. C. N° 18053. —Solicitud N° 61909. —C-214320. —(D37544-IN2013016607).

La creación de este Portal de Empleo y Formación, posibilitaría contar con un “sistema de análisis, procesamiento, generación, divulgación y transferencia de información relativo a formación profesional y empleo...”, el cual para el cumplimiento de sus funciones contaría con una Plataforma Electrónica instalada y administrada por el INA, tomando como base en primera instancia la plataforma ya existente: buscoempleocr.com, mediante la cual convergería toda la información que en la materia existiera y que provenía de todas las instituciones y entidades de los sectores públicos y privados relacionados con el tema de empleo.

Por otra parte, tenía como objetivo: “... que a nivel de las instituciones de formación y empleo , se contara con una plataforma de información sobre mercado de trabajo y formación de tal manera que los usuarios tanto internos y externos de las instituciones involucradas en este tema , contarán con una herramienta donde por un lado colgaran su información , pero que además contaran con información producida por otras instituciones en la temática de la formación y el empleo , así como otros servicios importantes como normativa vigente en materia de formación y empleo”.

Este gran esfuerzo país fue liderado por el Proceso de Intermediación de Empleo adscrito a esta Unidad, sin embargo, el mismo nunca se consolidó debido a decisiones de la Presidencia Ejecutiva del momento; sobre las cuales no teníamos incidencia.

Sistema Nacional de Empleo

Creado mediante decreto ejecutivo No. 41776-MTSS, publicado en junio del año anterior que da como fundamento el Sistema Nacional de Empleo , impactando en gran medida el accionar de la Unidad de Servicio al Usuario , tanto para la organización misma de la Unidad de Servicio al Usuario como para los procesos de intermediación de empleo e información y biblioteca provocando modificación en sus indicadores, acciones, productos, lo que a su vez ha posibilitado emprender nuevas formas y estrategias de trabajo, coordinación a lo interno y externo de la Institución.

Además, se han implementado nuevos proyectos que han posibilitado extender nuestro accionar en el ámbito interinstitucional, lo que a su vez ha permitido que el recurso humano se potencie aún más en sus capacidades técnicas y personales. para enfrentar nuevos retos. Este proyecto es nuevo por lo que los resultados no se verán tan a corto plazo, más bien será a mediano plazo, pero se requiere de todo un apoyo a nivel de administración superior para llevarlo a buen puerto.

Con la declaratoria de este decreto se crea la Agencia Nacional de Empleo como Unidad organizativa que es la instancia operativa para la gestión de los servicios de empleo. Esta agencia queda dentro de la USU, en este proceso que en adelante se llama Proceso Servicio Agencia Nacional de Empleo (PSANE).

SINIRUBE

Fue creado mediante la Ley número 9137 del 30 de abril del 2013, decreto Ejecutivo número 40650 del 01 de junio de 2017, denominado Reglamento a la Ley No.9137.

El objetivo de su creación es que esta Ley y su reglamento, crea un registro único de información en el que se clasifique y priorice la condición socioeconómica de las personas u hogares que pueden ser sujetos de atención por parte de las instituciones competentes del estado costarricense.

Lo anterior posibilitará en primera instancia contar con un sistema único del cual todas las instituciones de bienestar social utilicen estos registros para los estudios

y otorgamiento de beneficios según les corresponda de manera más eficiente y oportuna.

En el caso del INA, nos permite ser más ágiles en el otorgamiento de ayudas económicas, simplificar los trámites y ser más oportunos en la entrega de nuestros beneficios a los estudiantes de la institución. Por otra parte, con la puesta en producción del sistema SISAE se simplificó aún más el trámite de solicitud de ayuda económica y reducción de los tiempos de atención, ya que se logró realizar interconexión con el Sistema Nacional de Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE) lo cual conlleva a utilizar la categoría socioeconómica de las personas solicitantes que ya se encuentra establecida en dicho sistema.

Ley para la Educación y Formación Técnica Dual

Esta Ley N°9728 fue creada en el mes de junio de 2019, junto con el Reglamento General de la Ley de Educación y Formación Técnica Dual.

La modalidad dual, se entiende como “aquella modalidad educativa que permite a la persona estudiante formarse en dos ámbitos de aprendizaje, una institución de la Educación y Formación Técnica Profesional (EFTP) y una empresa formadora, utilizando sus recursos materiales y humanos que deseen implementar dicha modalidad regulada en esta ley”.

Al respecto, aunque el INA tiene muchos años de estar implementando la formación dual como modalidad de capacitación en los diferentes sectores de la economía nacional atendidos; la nueva ley incluye cambios importantes que vienen a implicar modificaciones importantes en nuestra normativa y operabilidad, como por ejemplo, que la oferta que se desarrolle mediante formación dual no sólo se ejecutará a nivel institucional sino que también será ejecutada por entidades públicas como Ministerio de Educación y otras instancias privadas acreditadas por el INA.

Esto supone que debemos normalizar todo el proceso que regirá la materia, diversificar la oferta, entre otras acciones. El INA también deberá administrar los fondos dedicados al cumplimiento de esta ley, pues anteriormente, la misma sólo contaba con presupuesto institucional que era administrado por cada Centro donde se impartía la modalidad.

Por otra parte, actualmente los equipos institucionales competentes, incluyendo al de la USU, están en el proceso de finalización del Reglamento, de diseño de la oferta, de determinación de las cuentas a las cuales se cargará el recurso

económico necesario para la atención del Artículo 29 del Fondo Especial para la EFTP Dual; porque la proyección está en ponerla en ejecución a partir del primer semestre 2021.

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

En aras de dar cumplimiento a las leyes que nos rigen, y a la aplicación de las Normas de Control para el Sector Público, específicamente el capítulo I, Normas Generales: punto 1.1 Sistema de Control Interno, en el que las Jefaturas de acuerdo a sus competencias y responsabilidades deben cumplir con el establecimiento de acciones que conlleven al cumplimiento de los objetivos de su Unidad, por lo que informo que el INA como institución responsable y dedicada a cumplimiento de su VISION y MISION, siempre ha estado apegada a las normas de referencia y la USU no es la excepción. Por tanto, durante toda la gestión de esta Jefatura se dio cumplimiento a la normativa en cuanto a Valoración de Riesgos, Autoevaluación y Seguimiento de las acciones que se definieron en los procesos que conforman la USU y que se consideraron podrían afectar el efectivo cumplimiento de la Ley de Control Interno y demás leyes y normativa conexas.

Dentro de las acciones que se realizaron para su cumplimiento están:

- ✓ Anualmente se realiza la actualización de los Procesos de trabajo de la Unidad para que hubiese alineación de los indicadores nuestros con la valoración de los riesgos que como Unidad consideráramos cada año de gestión; lo cual hizo que en la mayoría de las ocasiones nos adelantáramos minimizando los riesgos a que nos expondríamos en cada año laboral, como unidad técnica y normalizadora.
- ✓ Por otra parte, participamos en la revisión de la estructura de riesgos institucional, que es presentada anualmente por la Asesoría de Control Interno del INA: El objetivo es que esta estructura se ajuste de acuerdo con las necesidades de la administración activa; así como presentar una herramienta más funcional y que les sirva a todos los funcionarios que la utilizamos.
- ✓ Finalmente, se da seguimiento constante a las acciones propuestas tanto en la Valoración de Riesgos como Autoevaluación a fin de dar cumplimiento a todos los compromisos o acciones que minimizaran los riesgos propuestos durante la gestión.

Para este año del 2020, fue de especial interés de la Unidad, la solicitud presentada a la Asesoría de Control Interno respecto a la necesidad de realizar un análisis de riesgos de la misma incorporando principalmente el efecto de los proyectos de Centro de Operaciones Virtuales, Agencia Nacional de Empleo y Plataforma única

de empleo, los cuales se consideraban riesgosos debido a si se debían ejecutar con los recursos, sobre todo humanos que teníamos; además de considerarlos de mucho impacto institucional y que no contábamos con el recurso humano, financiero entre otros, además del desconocimiento que teníamos de los mismos, así como los antecedentes y fundamentos que los sustentaran; le generaba mucha incertidumbre y falta de análisis y discusión; así como claridad y certeza de lo que debíamos hacer de parte nuestra.

El proceso de análisis de riesgos se llevó a cabo y se hizo en coordinación de la Subgerencia y los resultados aportaron algunas acciones de las cuales la mayoría ya están cumplidas.

Por tanto, para finalizar este apartado se concluye que la gestión realizada se dio apegada en primera instancia al cumplimiento de la normativa que nos rige, en pro del cumplimiento de los objetivos, indicadores y metas institucionales y de la Unidad.

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.

Como acciones para establecer el sistema de control interno está en primera instancia el apego a la norma que para estos efectos existe; además de la puesta en operación de las diferentes acciones para administrar los riesgos de la Unidad. Para ello se parte de la definición de instrucciones por parte de la Jefatura, para que cada proceso de la Unidad realice el ejercicio de definición de acciones que minimicen los riesgos para el logro de sus indicadores, objetivos y metas como unidad. Posteriormente, a que cada proceso realiza el ejercicio de Valoración de Riesgos, en la que se definen los riesgos particulares de cada proceso; así como las acciones previstas para minimizar los mismos: Estos productos se llevan a una sesión de trabajo de toda la Unidad, en la que se analizan los productos obtenidos de los procesos, se valoran y califican.

De este ejercicio, surge la calificación de los riesgos en: leves, moderados y críticos, para los cuales se establecen acciones concretas de atención. A estas acciones, que luego son llevadas a un sistema SEVRI, en el que se les da seguimiento y se hace todos los esfuerzos posibles por darles cumplimiento y así evitar la materialización de este, o la eliminación lo cual nos lleva al cumplimiento de los indicadores trazados.

El sistema se mantiene y perfecciona, cuando se alinean los procesos de trabajo de los procesos con los indicadores de la Unidad a través de sus procesos, se revisa la

estructura de riesgos y se complementa con el seguimiento, y la recalificación y /o materialización de estos.

Como puede notarse, el Control Interno es una herramienta muy eficaz para que la administración del INA obtenga una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos, en este caso, los de la USU. Se visualiza, además, como el mecanismo idóneo para apoyar los esfuerzos institucionales con miras a garantizar razonablemente la observancia de esos principios y la adecuada rendición de cuentas.

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

6.1 Se generó en la Unidad la necesidad de discusión y análisis de lo que se había venido haciendo por años, pues se mantenían indicadores poco retadores y una estructura funcional desgastada y hasta cierto punto obsoleta de acuerdo con los nuevos restos institucionales.

Para ello se propuso un Proyecto de Reorganización de la Unidad de Servicio al Usuario al Presidente Ejecutivo del período, señor Olman Segura Bonilla en el año 2011; sin embargo, no tuvimos la respuesta esperada. No obstante, a pesar de no lograrse la ejecución de este proyecto, el equipo de gestión de la unidad siempre nos propusimos llevar a cabo los proyectos a los que me referiré en el apartado de proyectos relevantes.

6.2 Se consolidó un equipo profesional y muy competente a nivel de Encargadas de Proceso; y éstas a su vez con equipos altamente competentes y dispuestos a enfrentar los nuevos retos a que nos sometimos. Las tres encargadas de proceso, con mucha trayectoria en la institución, con su experiencia y compromiso facilitaron no solo el cumplimiento de las metas e indicadores propuestos sino el enfrentamiento retador y responsable de los nuevos proyectos necesarios para la institución como fueron los que se generaron a partir de la implementación del nuevo Modelo Curricular, el Marco Nacional de cualificaciones, Sistema Nacional de Empleo y otros paralelos para atenuar los efectos de la Pandemia COVID19.

Lo anterior permitió la consolidación de equipos interdisciplinarios profesionales, competentes y altamente competitivos que hicieron de los efectos de la pandemia, una oportunidad de creatividad, innovación y asertividad para tratar los temas importantes y necesarios con el estudiantado.

6.3 Se digitalizó todos los procesos importantes y estratégicos para la institución como fue la creación de los siguientes Sistemas a saber:

6.3.1 Sistema de Inscripción en Línea (SIL)

- 6.3.2 Sistema de Información de Ayudas Económicas (SIAE)
 - 6.3.3 Sistema de Solicitudes de Ayudas Económicas (SISAE); éste permite la interconexión del SIAE con el SINIRUBE.
 - 6.3.4 Sistema de Informes de Liquidación de SCFP, Acreditados (SIFA)
 - 6.3.5 Plataforma ane.cr. Con el Sistema Nacional de Empleo se fortalece y renueva la Plataforma buscoempleocr.com, de la cual en este momento aún se está migrando información hacia la nueva plataforma ane.cr. La misma tendrá nuevas funcionalidades, más interactividad y permitirá a las instituciones incorporadas en el Sistema Nacional de Empleo, la atención de manera integral a los problemas de desempleo que enfrenta el país.
- 6.4 Mediante la creación del decreto No.41776 del Sistema Nacional de Empleo y del acuerdo JD-AI_112-2019, con el que se crea la Agencia Nacional de Empleo como la instancia organizativa en la que se atenderá todos los temas de empleo a nivel nacional, se hace una revisión de la estructura de la Unidad, ampliándose las funciones de esta y se generan nuevos productos, lo cual conlleva a una reformulación del proceso de intermediación de Empleo, que luego pasa a ser el Proceso Servicio Nacional de Empleo. Lo anterior posibilita la dotación del recurso humano en la Unidad necesario para enfrentar los nuevos retos a nivel nacional. Lo anterior generará en el corto y mediano plazo un incremento de trabajo para este proceso al que se le crearon nuevos productos sobre los cuales debe replantearse su accionar. Además, deberá proponer en el corto plazo modificaciones importantes en sus indicadores a fin de cumplir con los mandatos que a nivel país se tiene sobre la institución.
- 6.5 Por primera vez en el INA, a través de la labor comprometida y responsable del Servicio de Coordinación den Discapacidad se obtuvo la mejor nota de calificación de los servicios que ofrece la institución como tal en materia de discapacidad. Esta evaluación la hace el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) anualmente y toma en cuenta la labor realizada por las instituciones públicas (en las que se encuentra el INA), municipalidades y otras instancias que laboran en pro de la atención de personas con discapacidad.
- Es importante mencionar que esta es la segunda vez que el CONAPDIS realiza la evaluación mencionada y es la primera vez que en los Resultados de esa evaluación el INA ocupa el Primer lugar.
- 6.6 Del año 2010 a la fecha, se tuvo un período muy importante en cuanto a la creación, generación y actualización de la normativa en todos los procesos de la Unidad, ello derivado de los innumerables cambios que se dieron en el período y que nos llevó a alinear los cambios en los sistemas,

reglamentos y normativa. Ejemplo de esto: SIAE, Reglamento Ayudas Económicas, SIL, SIFA, Formación Dual entre otros.

6.7 Debido al alto nivel de responsabilidad y compromiso; así como su nivel profesional y vasta experiencia en los temas relacionados con El cumplimiento de las acciones previstas por la Gerencia General de la Institución en los Planes de Mejora Regulatoria se incorporó La digitalización de la solicitud de ayuda económica de la población estudiantil y la interconexión SIAE- SINIRUBE con el fin de obtener la información socioeconómica de las personas solicitantes y reducir los tiempos de respuesta, el cual se encuentra cumplido en su totalidad.

6.8 Durante la gestión y debido a todos los proyectos desarrollados durante esta década, y sobre todo los implementados en el último año, la Unidad forjó una imagen de compromiso, responsabilidad y excelencia la cual ha mantenido de acuerdo con las evaluaciones hechas por la Contraloría General de la República durante todos estos años.

6.9 Durante la década del 2010 al 2020, período en el que la Contraloría General de la República inició las evaluaciones de la gestión pública, y siendo que en el INA siempre se incorporó a la Unidad de Servicio al Usuario dentro de las unidades evaluadas, es importante indicar que la misma siempre obtuvo una calificación máxima (100), siendo esta la calificación mayor.

Que durante los diez años que hemos sido evaluados por la Contraloría hayamos sido calificados con la nota máxima es porque hemos estado haciendo muy bien las cosas.

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.

Sistema Inscripción en Línea

Desde el antes del año 2010, antes de ingresar a la Unidad de Servicio al Usuario, como Jefa de esta, ya existía este reto con el cual se pretendía transformar y mejorar el proceso de inscripción y matrícula tradicional del INA en una realidad virtual en la que se les facilitara a las personas la posibilidad de trámite de ingreso a los distintos SCFP del INA en el país, de una forma más expedita. Sin embargo, no fue sino hasta el año 2019, de que a pesar de los problemas y limitaciones presentadas a nivel institucional fue posible poner en ejecución el Sistema de Inscripción en Línea. El mismo ha permitido agilizar los procesos de inscripción y matrícula en los diferentes servicios de formación y capacitación que tiene la institución. Con ello se han aprovechado el excelente recurso humano con que cuenta la institución, el avance tecnológico y desarrollo de las tecnologías de información institucional; dando como resultado una respuesta oportuna y eficiente en las demandas de nuestros usuarios.

Actualmente, debido a la nueva normalidad a la que nos expuso la Pandemia por COVID19; el contar con un Sistema de Inscripción en Línea nos dio la posibilidad de incursionar (más fácilmente) en ejecución de estrategias de atención mejor alineadas con un sistema informático que facilitara las cosas.

Creación del Sistema de Información de Ayudas Económicas

Durante más de 40 años el INA apostó y trabajó para crear un mecanismo digital que le permitiera ser más oportuno en la resolución y atención de las necesidades económicas de la población estudiantil. Para ello trabajó por años y se realizó todos los esfuerzos necesarios para lograrlo; pero no fue sino hasta mediados del año 2010 que se empezaron a gestar los frutos esperados, con la aprobación a la gestión de esta Jefatura de un presupuesto de 125.000.00 de colones para la implementación del Sistema de Información de Ayudas Económicas; y su puesta en ejecución en el año 2012.

Actualmente este Sistema es uno de los más importantes en la institución pues nos permite tramitar las ayudas económicas de las personas en condiciones socioeconómicas deficientes que acceden a la capacitación y formación en la institución.

Para este año, según el Informe de ejecución presupuestaria en la cuenta 160202: Ayudas Económicas a terceros, al 01 de diciembre del año en curso se había ejecutado un presupuesto de ₡5.415.812.534,83 de un total de ₡8.819.362.424,00 millones de colones. Lo anterior representa una ejecución presupuestaria porcentual del 61%.

Si se compara este porcentaje de ejecución (61%) con los dos años anteriores, a esta misma fecha, en el año 2018 la ejecución fue de un 97% y para el 2019, de un 96%.

Al respecto, es importante resaltar que la afectación en la ejecución de esta cuenta se dio debido a los efectos de la Pandemia COVID19, y principalmente al hecho de que se suspendieran las lecciones presenciales en todo el país; y que a pesar de que se atendió a la población estudiantil mediante otros mecanismos y se les siguió otorgando las ayudas económicas en algunos casos, los rubros que más incrementan estas becas son las de hospedaje, práctica supervisada, formación dual, entre otros, los cuales se dejaron de aprobar pues las personas estudiantes no estaban asistiendo a las clases presenciales.

Por otra parte, importante destacar que actualmente el SIAE está siendo ajustado con el objetivo de alinearlo con los nuevos requerimientos de uso respecto a que se está tomando la información del Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios –SINIRUBE para atender a la población en desventaja social del país. Lo anterior nos permite minimizar los tiempos de atención de nuestra población, ser más oportunos en la atención de sus solicitudes de ayudas económicas; además que cumplimos con la Ley de Simplificación de Trámites.

Además de la interconexión entre SISAE, sistema que digitaliza la solicitud de ayuda económica y de ahí se utilizan los datos que contiene la plataforma SINIRUBE, proyectos sumamente importantes que impactan y benefician a la población que menos tiene y a quienes se les dará el beneficio de becas y ayudas económicas, no sólo a nivel interno sino externo, cuando las personas que estudien mediante la modalidad de Formación Dual sean atendidos también mediante sistemas digitales de manera eficiente y oportuna.

Creación del Sistema de Solicitud de Ayuda Económica (SISAE)

Este fue otro de los retos importantes que tuvo la Unidad y fue la creación del sistema de Solicitud de Ayuda Económica (SISAE), sobre el cual se tuvo la meta que estuviera listo para el mes de diciembre del 2020, sin embargo, debido a la emergencia sanitaria causada por el COVID 19, con apoyo de las autoridades superiores y ante la necesidad de atender la población estudiantil en el programa de ayudas económicas de manera virtual se trabajó junto con la Comisión Técnica de Trabajo Social arduamente para que el sistema entrara en funcionamiento en el segundo periodo del año y de esta manera el 24 de agosto entra en producción dicho sistema.

La implementación de este genera la necesidad de que se reestructuren los procesos de trabajo y todos los equipos institucionales se preparen y actualicen en el uso de herramientas tecnológicas tanto para su trabajo, como para brindar apoyo y asesoría a la población estudiantil que carece de la capacitación y uso de la tecnología.

Dentro de los beneficios que ha traído consigo la puesta en producción del sistema SISAE se encuentran la simplificación del trámite de solicitud de ayuda económica y reducción de los tiempos de atención, ya que se logró realizar interconexión con el Sistema Nacional de Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE) lo cual conlleva a utilizar la categoría socioeconómica de las personas solicitantes que ya se encuentra establecida en dicho sistema.

Repositorio de Información Institucional

El INA desde hace muchos años ha contado con un repositorio en el cual, la parte docente, principalmente resguarda la producción intelectual de acuerdo con la temática o área a saber: Informática, agropecuaria, textil, industrial entre otras. Actualmente, y muy relacionado con la COVID19, se hizo necesario la adquisición de más licencias para el sistema Janium, con el objetivo de resguardar más información y ampliar la cobertura de atención hacia otras áreas de la institución. De igual forma se da el mantenimiento constante del REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE CONTENIDOS EDUCATIVOS (RICE), en el registro de productos académicos de los núcleos de formación, el control de calidad de estos y las mejoras al repositorio en los resultados de búsqueda, son actividades sobre gestión de la información, para ofrecer un mejor producto a los usuarios de la biblioteca.

En este momento se mantiene el desarrollo de actividades tanto las medulares como las complementarias en esta fase de actividad semipresencial de la Biblioteca.

Estrategia de Promoción Educativa y Divulgación de la Oferta

El INA como institución de formación Profesional ha sido pionera en la formación profesional y en los procesos de servicio al usuario siempre ha sido una de las labores principales la promoción de la oferta formativa de la institución. Los mecanismos que se han utilizado hasta este momento han sido los tradicionales; sin embargo, desde hace unos tres años se está haciendo el esfuerzo de establecer una Estrategia que involucre no solo la divulgación de la oferta institucional, sino que también promueva la educación como una constante en la vida de todas las personas.

Para el INA conocer cuáles pueden ser las mejores y efectivas estrategias de promoción de sus servicios es de suma importancia, con el fin de posicionarse aún más en el mercado educativo nacional. Por tanto, es necesario contar con un plan que le permita a la institución articular todas las acciones que se tienen que llevar a cabo para conseguir sus objetivos, principalmente en la colocación de los diversos servicios de capacitación y formación profesional que ofrece.

En la actualidad se habla de estrategias de marketing, las cuales proponen acciones, actividades y tácticas que le permiten a una instancia el logro de sus objetivos. A la fecha, se encuentra en un avance aceptable, el desarrollo de una nueva propuesta de atención y divulgación de la oferta de la institución.

Plataforma ane.cr

La plataforma ane.cr es parte del Sistema Nacional de Empleo, mismo que se está implementando en la institución desde el año 2019, a efecto de convertirse como la plataforma informática única y como instrumento o conjunto de instrumentos de carácter tecnológico para la gestión de servicios de empleo y atención a personas según el modelo de gestión del Sistema Nacional de Empleo.

La misma ha venido a reemplazar la plataforma buscoempleocr.com, que se constituyó en la herramienta tecnológica con la cual desde el proceso de intermediación de empleo será administrada según lo establece el **CAPÍTULO IV PLATAFORMA INFORMÁTICA Artículo 19.-** De la Plataforma Informática del SNE. Se dispondrá de una plataforma informática del Sistema Nacional Empleo, la cual se constituye en el instrumento o los instrumentos de carácter tecnológico para la gestión de servicios de empleo y atención a personas y empresas en las cuatro capas del Sistema Nacional de Empleo. Estará a cargo y será administrada por la Agencia Nacional de Empleo, la cual brindará acceso a esta a las entidades públicas o privadas involucradas en el Sistema Nacional de Empleo.

Proyecto Formación Dual

Con la aprobación de la Ley N° 9728 la cual fue creada en el mes de junio de 2019, junto con el Reglamento General de la Ley de Educación y Formación Técnica Dual, y a pesar de que ya en el INA se tenía años de venir trabajando bajo esta modalidad en algunas áreas técnicas, la USU como tal ha tenido mucha incidencia y ha debido poner todos los conocimientos técnicos en cuanto a ayudas económicas se refiere, además de la parte de acreditación, pues el equipo del PRBE tuvo que incorporarse de lleno en la comisión institucional que empezó a trabajar en este proyecto.

De esta manera, la administración del SIAE, se incorpora como experta en la Comisión Técnica de Trabajo Social y a partir del análisis y redacción de los requerimientos técnicos para la modificación de los sistemas SISAE-SIAE; le incorporan los ajustes para la atención de las solicitudes de becas de formación dual del INA y de entidades educativas externas de acuerdo con lo que establece la Ley sobre el Proyecto de Formación Dual.

Aunque esto es solo el principio, se puede deducir que por parte del INA va muy adelantado el proyecto y al ser, esta institución tan conocedora en esta materia, auguramos que la Formación Dual le traerá muchos beneficios a la población más desfavorecida de nuestro país.

Sistema de Informes finalizados Entes Acreditados (SIFA)

Uno de los servicios estratégicos de la institución tiene que ver con la atención de Empresas con Servicios de Capacitación y Formación acreditados por el INA. Estas empresas son atendidas por la Unidad de Acreditación del INA con quién tenemos una alianza estratégica necesaria pues basados en la información que la misma emite en cuanto a resoluciones del Consejo de Acreditación de los Servicios a cada ente con SCFP, se confrontan los informes de finalización de los servicios.

A nosotros como Registro, lo que nos corresponde es analizar y verificar la información, la cual si es correcta se firman y sellan los certificados emitidos. En caso contrario se realiza la inconsistencia respectiva para su corrección.

Durante muchos años, el INA vino haciendo esta gestión de manera manual, sin embargo, debido a la gran cantidad de empresas acreditadas y extenso trabajo generado, la USU, a través del PRBE, servicio de registro, debido a la suspensión de la atención presencial, tomó la decisión de elaborar certificaciones digitales, de todos los servicios de capacitación, que debían ser liquidados en ese periodo de tiempo y las mismas fueron enviadas por medio del correo electrónico.

Por otra parte, en este momento va muy avanzado el proyecto de digitalización del formulario en el que se liquidan los servicios de capacitación acreditados.

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

Durante todo el período de gestión, ha sido usual que la Unidad de Servicio al Usuario realice (como parte del proceso de Planificación) la planeación de los recursos económicos requeridos según las necesidades detectadas y los indicadores planteados en los diferentes procesos. De igual forma, se toma en cuenta los proyectos que se tiene previstos y todas las iniciativas que requieren de recursos económicos para su implementación. Sin embargo, por diferentes razones, no siempre se autoriza la asignación del 100% de los recursos solicitados; lo cual hace que no siempre se cumpla con la consecución de los objetivos planteados.

Ahora bien, durante la mayor parte de los períodos de la gestión de esta Jefatura, se podría decir que la ejecución del presupuesto ha sido con un alto grado de satisfacción, y solo en dos períodos a saber: 2016 y 2017 la ejecución fue baja y ello se debió principalmente a que se dejó de ejecutar un monto importante que durante dos años había sido proyectado para el Portal de Empleo y Formación y ese proyecto por razones ajenas a nuestra voluntad no se logró concretar.

Para el año 2020, se proyecta que habrá más afectación en la ejecución presupuestaria pues se dieron situaciones sobre las cuales no hubo posibilidad de maniobra como fueron:

1. La instrucción por parte de la Subgerencia Técnica quién mediante oficio SGT-367-2019 de fecha del 16 de agosto del 2019, autorizó incluir en el presupuesto de la Unidad de Servicio al Usuario un monto de mil millones en la cuenta 10499 para el Centro de Operaciones Virtuales y sesenta millones en la cuenta 10808, para la plataforma ane.cr.

Al respecto, es importante mencionar que, a pesar de que se trabajó para avanzar con ambas iniciativas, al ser el COV un proyecto que se tramitaría a través de la compra del servicio, fue difícil avanzar al ritmo requerido y al final ni siquiera se logró concretar el Cartel Licitatorio el cual quedó en la fase de revisión de requerimientos. Lo anterior debido a lo complejo del servicio y que al ser totalmente nuevo en la institución no se tiene experiencias previas que nos ayudaran en el proceso.

Respecto a los sesenta millones destinados para la plataforma ane.cr, la Gestión de Tecnologías de Información (que era la instancia responsable de hacer los pagos y por tanto se le trasladarían a ellos esos recursos) nunca utilizó el presupuesto que se tenía destinado para el pago de los servicios por el desarrollo de la Plataforma del Sistema Nacional de Empleo, y a pesar de que se insistió en la necesidad de que ese recurso fuera ejecutado, no obtuvimos respuesta en todo el año al respecto.

2. También por instrucción de la Subgerencia Técnica se realizó una modificación presupuestaria para la contratación de la señalización de las oficinas de la ANE, sin embargo, por ruta crítica del trámite de contratación el mismo se pasaba para el año 2021 y no se realizó la compra, quedando los recursos como remanentes y una subejecución aún mayor. Esto se dio a pesar de que se insistió y se adelantó al riesgo de que no había tiempo para hacer todo el proceso; por lo que era probable que el presupuesto no se ejecutaría este año.
3. Además, según estudio realizado por el Proceso de Adquisiciones las solicitudes de compra digitadas fueron anuladas. (UPS) limitándose las compras de las diferentes unidades de la institución lo cual hizo que se suspendieran algunas compras, y cuando se dio la orden de que de nuevo se podía comprar ya por ruta crítica no daba tiempo.

4. Debido a la situación de pandemia se vieron suspendidas todas las actividades presenciales que se tenían programadas fuera de la USU; a saber: giras de trabajo ya que nuestro personal tiene como labor sustantiva las visitas de supervisión técnica a las regionales, por lo que no se ejecutó el presupuesto de transporte ni viáticos; además por la misma causa se debió suspender las actividades de celebración de la Semana de la Cultura, el deporte y la recreación; actividades en las que se había presupuestado un monto importante y representativo de la unidad. También y por la misma causa se debió suspender las Exposiciones de Arte que se realizan mensualmente en la Sala de Exposiciones de la USU; lo cual también afectó la ejecución en la cuenta de actividades protocolarias.
5. La implementación del teletrabajo, como modalidad para minimizar el riesgo de contagio respecto al tema de pandemia, redujo representativamente la compra de estos materiales de oficina, y el gasto de estos fue mínima.

Para finalizar este apartado, es importante mencionar que para garantizar una correcta ejecución del presupuesto de la Unidad se da un seguimiento mensual en las reuniones mensuales de equipo, en la que se revisa una a una las diferentes partidas. En esta acción se toman las medidas para implementar las oportunidades de mejora y la atención oportuna cuando existe riesgo de incumplimiento en la ejecución presupuestaria.

Para este año en específico, desde el mes de julio esta Jefatura envió la plantilla de rebajos del presupuesto 2020 para que se hiciera uso del disponible en la cuenta de servicios de apoyo, pues según el análisis de la ruta crítica del trámite del COV ese recurso ya no se utilizaría; y el envío del oficio USU-194-2020, remitido en setiembre del presente año.

Por último, se hace uso de la Variación Interna presupuestaria como medio institucional para mover los recursos en el programa de la Gestión Regional garantizándose no solo, contar con los recursos necesarios para la implementación de los proyectos y demás iniciativas de la Unidad sino lograr una ejecución presupuestaria adecuada.

- 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.
 1. Que la Unidad de Servicio al Usuario, por ser una instancia normalizadora, estratégica y técnica, que acaba de fortalecerse tanto con funciones como en nuevos productos, lo cual hace que tenga una estructura funcional diferente y servicios vastamente profesionales, competitivos y únicos en la institución, sea una Gestión, con independencia propia de acuerdo con sus

responsabilidades y funciones. Existen múltiples razones que sustenten su independencia de las Gestiones Regional y/o de Servicios Tecnológicos.

2. Que el Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil se divida en dos tipos de servicios; el de registro totalmente independiente de lo que es Bienestar Estudiantil. Esto en primer lugar porque el perfil de la persona que administre el servicio de registro es muy particular y no necesariamente debe ser un profesional en ciencias sociales, más bien debe ser del área de administración. Además, porque los servicios son totalmente diferentes; así como la población meta.
3. Que la administración superior dote de los recursos necesarios para la remodelación e incorporación de mejoras en la infraestructura tanto del edificio de la Unidad de Servicio al Usuario como a los tres auditorios a saber: Manuel María Granados, Alfonso Wilchez y Danilo Jiménez Veiga. En esta remodelación necesariamente deberá construirse la puerta de emergencia del edificio, el cual cuenta con solamente una salida lo cual es muy riesgoso y atenta contra la seguridad tanto de las personas funcionarias que laboran en el edificio como de las personas que nos visitan a efecto de recibir algunos de los servicios que brindamos.
4. Que se finiquite de una vez por todas, la compra de un Sistema de detección y Alarma contra incendio, lo cual es urgente y necesario.
5. Que el proceso de trámite de compra del Cartel Servicios de Implementación de un Centro de Contactos en el INA, sea nuevamente valorado y que se tome en cuenta el costo/beneficio del mismo, pues si se analiza detenidamente los costos de este servicio para la institución se llegará a la conclusión de que son costos muy elevados y tanto el INA como el país no están en condiciones de enfrentar gastos tan onerosos por un servicio que puede ser asumido por el Centro de Llamadas de la Institución si se le dota de más recurso humano, tecnología de avanzada e infraestructura adecuada según las nuevos requerimientos del servicio.
6. Que la institución implemente el teletrabajo como una medida de mejora de manera permanente y de acuerdo con la Ley que lo regula.

En el caso de la Unidad de Servicio al Usuario se logró comprobar que el Teletrabajo potencializó la labor, el compromiso y responsabilidad de los equipos, los cuales fueron muy eficientes, creativos e innovadores en las formas de atención de nuestros clientes internos y externos. Con esta forma de trabajo, se presupone un ahorro para la institución en temas de electricidad, agua, viáticos entre otros.

7. Que a pesar de que el Proceso Servicio Agencia ANE, fue el único que sufrió cambios en sus productos; la Unidad como tal tenga la posibilidad de hacer una revisión exhaustiva de los productos de los otros dos procesos a fin de que haya congruencia con las nuevas funciones, retos e indicadores generados para la Unidad de Servicio al Usuario.

Por tanto, es estrictamente necesario que se analice y replantee los indicadores de este proceso principalmente, pero también deben revisarse los de los otros dos a fin de que haya alineación entre lo demandado por el Sistema Nacional de Empleo y la parte operativa de los tres procesos que conforman la USU. Esto debe hacerse a inicios del primer trimestre del año 2021.

8. Que de manera prioritaria se formule el Plan que atienda las recomendaciones realizadas según el Estudio de Clima Organizacional emitido por la empresa Grupo Dando, esto de conformidad con el oficio URH-DRH-647-2020.
9. Que se dé seguimiento y apoyo al excelente trabajo realizado por la Comisión de Tabla de Plazos, para que en un plazo razonable toda la Unidad tenga clasificada y lista la información producida.
10. Que se siga implementando el Sistema de Control de Correspondencia tal y como se ha hecho hasta este momento, pues es un mecanismo ágil, oportuno y seguro para la administración de la información tanto de los procesos como de la Unidad en general.

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.

Ninguna

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.

Durante los más de 10 años en la Unidad de Servicio al Usuario, con el cargo de Jefatura, los productos que se generaron desde la Unidad sirvieron de insumos para la Evaluación del Índice de Gestión Institucional, la cual se realiza anualmente y cuyos resultados se deben presentar a principio de cada año. Durante los 10 años de referencia, siempre obtuvimos una calificación de excelencia y fueron muy pocas las recomendaciones que nos dieron, aunque siempre fuimos oportunos y responsables en la respuesta a las mismas.

Por otra parte, debido a que en la Unidad se cuenta con la administración del Sistema de Información de Ayudas Económicas, también nos corresponde brindar reportes e Informes sobre los beneficios asignados a población en desventaja social; siendo el más reciente el que se dio hace 15 días. Además, de los estudios realizados por la auditoría interna del INA, se realizó una auditoría por parte de la Contraloría General de la República, sobre la eficiencia y eficacia de los servicios de capacitación y formación técnica, este estudio actualmente se encuentra en curso y aún no se conocen los resultados, pero se ha brindado toda la información solicitada.

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.

No se tiene pendientes.

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

Durante los diez años de referencia como Jefa de esta Unidad, se logró atender los siguientes estudios de la auditoría interna a saber:

- 13.1 Evaluación del Sistema de Ayudas Económicas (SIAE): este estudio actualmente se encuentra en curso y aún no se conocen los resultados, pero se ha brindado toda la información solicitada.
- 13.2 Estudio: Evaluación de las actividades de control y procedimiento para otorgar a los participantes de los SCFP la ayuda de hospedaje: El mismo finalizó en el 2019, pero la fecha de cumplimiento de las recomendaciones era para el 2020, las cuales ya fueron cumplidas.
- 13.3 Estudio: Transferencias Corrientes, del cual se consigue un resultado favorable de la revisión realizada en el Módulo de Pagos y en donde se obtuvo una recomendación, la cual ya fue cumplida.
- 13.4 Estudio: Prestación de Servicios Bibliotecarios. Este estudio fue realizado en el año 2017 y todas las recomendaciones fueron cumplidas a cabalidad.

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:
LORENA FONSECA GAMBOA
Número de identificación: 3 233 715
cc: Unidad de Recursos Humanos ¹
Sucesor

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