



Informe de fin de gestión

Rocío Arias Soto
Proceso de Servicio al Usuario



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, Gestor Regional
Copia a (Unidad de Recursos Humanos): Norbert García Céspedes, Jefatura A.I URH.
Fecha del Informe: 30-06-2020
Nombre de la Persona Funcionaria: ROCIO ARIAS SOTO
Nombre del Puesto: ENCARGADA DE SERVICIO AL USUARIO, URHN.
Unidad Ejecutora: UNIDAD REGIONAL HUETAR NORTE
Período de Gestión: AGOSTO 2008 - JUNIO 2020
Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos
Recibido por: _____ Firma _____
Fecha: _____ Sello

Presentación:

El Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) es la institución encargada de promover y desarrollar la capacitación y formación profesional de las personas en todos los sectores de la producción para impulsar el desarrollo económico y contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo del pueblo costarricense, para el trabajo productivo, sostenible, equitativo, de alta calidad y competitividad, es por lo anterior y producto de la importancia de colocar al usuario como el centro de nuestra razón de ser como institución, al usuario como aquella persona que de forma independiente, mediante una organización, gremio, vínculo empresarial, vínculo asociativo, cooperativo, entre otros; decide apostar a su futuro mediante la obtención de conocimientos, competencias, habilidades y destrezas, es ahí donde nuestra institución debe de velar por que esa apuesta realizada, sea a ganar, porque ese esfuerzo, sacrificio e inversión en tiempo, dinero, entrega y vida, sean inversiones memorables para nuestros participantes en SCFP y que su paso por nuestra institución, sea parte fundamental de su desarrollo profesional, humano y familiar.

Es el INA, la noble y social institución que brinda sueños, oportunidades, abre puertas a muchas personas, pero sobre todo que les da la llave para abrir esas puertas laborales, una vez que esa persona estudiante se encuentre finalmente formada y preparada, ya que saldrá a tocar y abrir puertas con la llave que le fue entregada por el INA en forma de certificado o título, una llave que le abrirá oportunidades para cumplir sueños y alcanzar el éxito.

Aunado a nuestra razón de ser, proveniente de ese cliente externo que recibe la institución para ofrecerle sus servicios, tenemos a nuestros clientes internos, el cuerpo docente, administrativo y operativo, que son aquel motor que logra el desarrollo de las acciones, operaciones y ciclos completos para alcanzar el éxito en nuestra misión y visión institucional, son aquellas personas que con entrega, mística y carisma, dedican muchas horas y gran parte de su vida a educar, formar, capacitar y acompañar en su desarrollo técnico-profesional y humano a nuestros estudiantes; y es ahí, donde el proceso de Servicio al Usuario y la persona que lo lidera, debe desarrollar su esencia, su vocación y su amor por entregar todo su esfuerzo, labor y pasión hacia el éxito tanto del usuario interno como del usuario externo.

Desarrollar su esencia mediante el correcto trato, el calor de la gestión humana, la creación de vínculos, el desarrollo del sentido de pertenencia, potenciar el sentimiento de arraigo y provocar la total satisfacción de estos usuarios, son tareas vitales de la persona encargada de Servicio de Usuario logrando así una exitosa sinergia entre usuario externo e interno.

Hoy al entregar mi informe final de gestión del periodo como Jefatura de Servicio al Usuario en la Unidad Regional Huetar Norte, puedo con mucho orgullo, pero con suma humildad decir, que el trabajo se ha hecho y la labor ha sido cumplida con satisfacción, con grandes y positivos resultados tácitos para la institución y para nuestra región. La generación de egresados exitosos en distintos lugares de la región producto de las acciones móviles y la gestión con organizaciones comunales, los procesos de formación profesional en el orden de la actualización para nuestro cuerpo docente, el sólido equipo de trabajo a nivel de Servicio al Usuario (Administradores de Servicios, Bienestar Estudiantil, Registro, cuerpo docente asignado, entre otros) y el fuerte vínculo creado entre ellos, para entregar todo su potencial y esfuerzo hacia el usuario externo e interno, son acciones evidentes que me hacen comprender mi esfuerzo y paso por este proceso, no obstante me hacen reflexionar sobre las oportunidades de mejora, el alcance del máximo esfuerzo y la convicción para seguir construyendo de forma colectiva con equipos de trabajo exitosos con que cuenta nuestra regional.

El cierre de esta etapa profesional en mi vida, la entrega brindada y la satisfacción de lo logrado, me invitan a querer hacer las cosas de mejor manera, proyectarme con crecimiento personal, laboral y de equipo; para hacer de esta regional una gran regional y para seguir haciendo de nuestra querida institución, una gran institución, un baluarte y el más destacado y valioso patrimonio a la formación técnica profesional de nuestro país.

Del informe final:

La estructura del presente informe, se fundamenta en las labores sustanciales como persona encargada de Servicio al Usuario, logros, acciones, alcances, metas, proyectos, procesos y gestiones diversas realizadas por esta colaboradora con el apoyo del proactivo y comprometido personal que conforman el equipo de trabajo de Servicio al Usuario, así como de todos aquellos colaboradores que se han sumado a la construcción colectiva de una regional modelo y de alto impacto para nuestra región y país. Lo anterior durante el periodo comprendido entre agosto del 2008 y junio del 2020.

Es de relevancia indicar que el presente informe se entrega 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", de igual manera es presentado en atención al oficio URH-133-2020 con fecha del 12 de mayo del 2020, en donde formalmente la Unidad de Recursos Humanos del INA solicita la remisión del Informe de fin de Gestión en el formulario FR URH PD 11, de esta servidora como Encargada de Servicio al Usuario de la Unidad Regional Huetar Norte del Instituto Nacional de Aprendizaje.

Ante la diversa información a presentar en este informe, es indispensable informar al lector, que la naturaleza del puesto de Encargada de Servicio al Usuario en una Unidad Regional del INA, fundamenta sus labores en actividades directas e indirectas vinculadas al desarrollo de los servicios institucionales (Servicios de capacitación y formación profesional, certificación, asistencias técnicas, servicios tecnológicos, gestión de la ejecución mediante centros colaboradores, contratación de servicios, acreditación, otros) que se ejecuten en la Unidad Regional, de manera eficiente conforme a los ámbitos de acción definidos a la Unidad, así mismo, vincula de gran manera el desarrollo de sus acciones y actividades directamente con la Dirección Regional, ya que en mi caso y como parte de la dinámica de esta regional, en períodos de ausencia, vacaciones u otras situaciones estipuladas y debidamente notificadas, la persona encargada de Servicio al Usuario asume con responsabilidad, diligencia y respeto, las labores correspondientes a la Dirección Regional de forma temporal según le sea indicado, por lo cual el rango de acción y de gestión se amplía en cuanto a la administración en

general, en el marco de todos los procesos básicos de una correcta administración, en atención a la planificación, organización, integración del personal, dirección y control.

Algunas de mis labores puntuales, que con orgullo y entrega para la institución han sido anualmente calificadas con nota excelente y sobresaliente, las describo a continuación:

- Planificar, dirigir, y supervisar las acciones y estrategias necesarias para que de forma integral el Proceso de Servicio al Usuario desarrolle la labor que le corresponde dentro de la Unidad Regional, cumpliendo con las metas e indicadores estratégicos que se le han establecido, en concordancia con el Plan Estratégico Institucional y las directrices que al respecto se dicten, para responder de manera efectiva a las necesidades de los usuarios.
- Cumplir con lo establecido en su plan de trabajo y compromiso individual de resultados.
- Velar por la aplicación en el puesto de trabajo y en las funciones que se desempeñan los funcionarios y funcionarias a su cargo de las normas de control interno que garanticen la calidad, oportunidad y menor riesgo posible en la ejecución del servicio.
- Brindar información veraz y oportuna a los clientes que reciben nuestro servicio.
- Utilizar racionalmente los recursos (uso Teléfono, equipos, tiempo, etc) ofrecidos al proceso para la obtención de los objetivos.
- Mantener al director regional informado de cualquier situación anormal que se presente.
- Formular e implementar proyectos de diversa índole que coadyuven al crecimiento y desarrollo del Proceso.
- Participar activamente en la toma de decisiones a través del Equipo de Dirección de la Unidad Regional Huetar Norte.
- Proponer mejoras para el desempeño de las funciones del Proceso de Servicio al Usuario.

- Mantener una labor constante de supervisión de los servicios de capacitación y formación profesional que se desarrollan en Proceso con el fin de detectar las necesidades y establecer las acciones correctivas en forma oportuna.
- Mantener en forma directa la supervisión de las labores ejercidas por los funcionarios administrativos y técnicos de la Institución, asignados a su dependencia.
- Controlar y velar por la correcta ejecución del presupuesto en sus diferentes cuentas y metas.
- Asumir la Presidencia del CRAE en representación de la Jefatura Regional.
- Atender los asuntos propios de la Dirección de la Unidad Regional, cuando esta Jefatura se lo solicite.
- Controlar, revisar y firmar las liquidaciones de funcionarios administrativos y técnicos.
- Procurar los recursos físicos, humanos, y financieros necesarios para el óptimo desarrollo del centro de Formación, velando por una utilización racional y eficiente de los mismos, dentro de la normativa legal que se permita.
- Mantener una coordinación permanente y eficiente con las instancias institucionales que tienen injerencia en el quehacer propio del Proceso de Servicio al Usuario
- Diseñar horarios de atención a los alumnos, horario de personal docente y administrativo en función de las necesidades de los alumnos y la capacidad instalada del Proceso.
- Atender y resolver las demandas del personal administrativo, del personal técnico asignado al centro de formación y de los estudiantes de las acciones formativas.
- Mantener Inventarios permanentes y la debida custodia sobre los bienes activos asignadas al Proceso.
- Velar por el mantenimiento correctivo y preventivo del equipo, mobiliario y maquinaria asignado al Proceso.

- Participar activamente en la toma de decisiones del Proceso y la Unidad Regional a través del Equipo de dirección de la misma, así como de las actividades regionales que se programen.
- Entre otras labores propias del puesto o que sean asignadas por la jefatura inmediata, en atención a funciones de orden administrativo que se ejecutan para la sana y correcta administración de la unidad regional.
- Administrar la ejecución de los servicios de capacitación y formación profesional asignados a Servicio al Usuario, según el Plan de Servicios de Capacitación y Formación Profesional correspondiente al período.
- Controlar y velar por la correcta ejecución del presupuesto en sus diferentes cuentas y metas y el control del inventario de Servicio al Usuario.
- Realizar las solicitudes y justificaciones para la compra de equipo, servicios, materiales y becas de Servicio al Usuario. Realizar las solicitudes de ajuste presupuestario requerido. Realizar al menos un control anual del inventario asignado.
- Actuar con diligencia y acorde con los valores y principios éticos de la función pública.

Del desarrollo del informe final:

La estructura del informe contiene datos relevantes y particulares de cada uno de los puntos, enunciados o descriptores que el formulario FR URH PD 11 solicita se desarrollen, se incorporan datos en cada sección informativa sobre temas relacionados a mis labores durante el periodo como Encargada de Servicio al Usuario, de forma resumida en grandes pilares que provocaron la consecución, el alcance y el logro anual satisfactorio a nivel institucional, de los objetivos operativos, indicadores, metas y demás, datos que son verificables mediante los sistemas institucionales ligados al PEI, al POIA y al POA.

Los tres pilares o ejes medulares que prevalecieron durante mi administración como persona Encargada de Servicio al Usuario, fueron:

1. **Atención al Usuario interno y externo:** Desarrollo de acciones, procesos, actividades y proyectos que colocaran a la persona usuaria en el medio de todo el quehacer institucional, el respeto y desarrollo humano del cliente interno, como elemento potenciador de las capacidades, adquisición de conocimientos y aprendizaje, mejoramiento de habilidades, competencias, técnicas y otros aspectos para nuestra razón de ser, los estudiantes INA.
2. **Fortalecimiento y consolidación del Proyecto de Bienestar Estudiantil:** Piedra angular para el alcance, logro e impacto del pilar 1 descrito anteriormente.
3. **Desarrollo de convenios para el fortalecimiento de las acciones móviles:** Esto para la obtención de mejores condiciones, facilidades e incremento de las posibilidades de ejecución de SCFP con mayores niveles de cualificación y mayor impacto en la empleabilidad.

Fortalecimiento y ampliación en cobertura del proyecto de Bienestar Estudiantil (objetivo: Atención efectiva, acompañamiento y seguimiento al usuario externo, participante de los distintos SCFP).

Nombre del proyecto

Servicio de Bienestar Estudiantil de la URHN (SBE).

Objetivo del proyecto

Formar un recurso humano de excelencia mediante capacitaciones en competencias personales estratégicas para la vida, fortaleciendo la permanencia de las personas usuarias en los SCFP de La Unidad Regional Huetar Norte.

Responsables del Proyecto

Equipo de Bienestar Estudiantil de la Unidad Regional conformado por Trabajo Social, Orientación, Encargados de Proyecto, Psicología, Encargado del Servicio de Intermediación de Empleo y Encargada de Servicio al Usuario e Instructores.

Algunas metas establecidas

1. Aplicar el diagnóstico inicial para conocer las necesidades grupales o individuales de los programas de capacitación y formación profesional mayores a 300 horas.
2. Crear y aplicar las charlas en los temas solicitados por los estudiantes de los SCFP de la URHN.

3. Brindar apoyo a nivel individual y grupal a todos los solicitantes del Servicio de Bienestar Estudiantil.
4. Garantizar la permanencia de los estudiantes en los SCFP mayores de 300 horas manteniendo el nivel de deserción por debajo del indicador institucional.
5. Dar herramientas a los estudiantes de los SCFP que los prepararen para enfrentar diferentes situaciones de la vida, mediante competencias laborales y personales.
6. Lograr que los instructores de URHN visualicen el servicio de bienestar estudiantil como un apoyo que viene a contribuir al éxito de los estudiantes en los SCFP.

METODOLOGIA

La metodología de aplicación del proyecto se desarrollará como un proceso conformado por las siguientes fases simultaneas:

1. Promoción del SBE, tanto a estudiantes como instructores.
2. Estudio de las necesidades de capacitación mediante la aplicación del diagnóstico inicial.
3. Identificación de la población meta.
4. Capacitación y formación profesional en competencias personales estratégicas para la vida.
5. Acompañamiento individual y grupal durante el proceso de capacitación y formación profesional.

En relación al proyecto anteriormente indicado, procedo a presentar algunos resultados con el detalle de los niveles de deserción obtenido a largo de los años en que se dio inicio al proyecto y hasta la fecha.

Año	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Porcentaje global de deserción URHN	7	6,8	7,9	8,8	8	9,3	10	9,1	10,8

A nivel institucional los porcentajes aceptables del indicador de deserción, se han venido estableciendo en años anteriores en el nivel del 12% y para el año 2020 del 10%, no obstante, como

se evidencia en el cuadro resumen anterior y como parte de los frutos obtenidos del desarrollo del proyecto de bienestar estudiantil liderado por PSU, la URHN ha venido manteniendo sus niveles de deserción en los rangos del 10,8% como máximo y del 6,8% como mínimo alcanzado, evidenciando el esfuerzo y puesta en valor del proyecto, logrando con el mismo mantener los niveles de la deserción por debajo del indicador de orden institucional.

Grandes han sido los esfuerzos por la consolidación de este proyecto, pero grandes han sido los logros en obtener bajos niveles de deserción, fortalecer la permanencia, retención y finalización de los estudiantes en los SCFP, independientemente del lugar en donde se ejecutó el SCFP.

Atención al Usuario interno y externo: Cabe mencionar que, aunado a lo anterior como esfuerzos para con el usuario externo, generé por mi parte un liderazgo y participación activa en el proceso para colaborar con aspectos atencionales de bienestar, de apoyo, seguimiento, acompañamiento emocional, en el orden del cliente interno (personas funcionarias) para el correcto desarrollo de un balance laboral-humano y la vinculación en actividades, proyectos, planes de trabajo y procesos institucionales por parte de ellos. El mejorar sus conocimientos y la actualización profesional han sido parte del éxito de promover en los docentes su vinculación y participación activa en distintos procesos, brindando un servicio efectivo, eficiente y oportuno a los usuarios externos.

Los colaboradores administrativos, docentes y operativos regionales, han sido promotores y desarrolladores de eventos de interés institucional con el total apoyo de este proceso de SU, entre algunos de los eventos que se han ejecutado y que han generado mayor vínculo, arraigo e identificación de liderazgos, se encuentran:

- 2014: Festival Gastronómico y Feria de la Yuca 2014 (MAG, CNP, ICT, INA, otros).
- 2014: Feria de Turismo Accesible, La Fortuna (INA, CONAPDIS, otros).
- 2018: I Congreso Internacional de Bienestar y Spa, Costa Rica 2018. (empresas privadas, ICT, INA, otros).
- 2018: Olimpiada Nacional de Robótica (ADEzn, LEGO, INA, otros) y participación en olimpiadas mundiales.
- 2019: Ejecución de World Skills Costa Rica 2019 (HRD Korea y K-STAR).

La generación de acciones para la motivación al personal colaborador del INA, ha logrado repercusiones muy positivas en el accionar, crecimiento y desarrollo tanto profesional, como humano

y personal, se han logrado y evidenciado diversas opciones para los colaboradores que han potenciado su conocimiento, entrega y vínculo con la institución.

Proyectos relevantes de Acciones Móviles, fundamentados en la participación de nuestro usuario interno y externo:

La Unidad Regional Huetar se ha destacado por el estímulo a su personal, procesos, departamentos y demás, el desarrollo de actividades y acciones **bajo la metodología de Proyectos**. El proceso de Servicio al Usuario ha sido participe activo de dicha metodología y durante los años ha presentado proyectos, en los cuales se han alcanzado importantes éxitos.

A continuación, se mencionan algunos de los proyectos más relevantes vinculados directamente con el Proceso de Servicio al Usuario.

<u>PRINCIPALES PROYECTOS RELACIONADOS AL P.S.U 2008-2020</u>		
<u>Nombre del Proyecto</u>	<u>Área/Sector/ Población a impactar</u>	<u>Estado actual</u>
Establecimiento de convenio con Pastoral Social para la ejecución de SCFP en Los Chiles.	Población en general del cantón de Los Chiles y distritos vecinos de Cutris y Pocosol.	Desde 2008 y vigente el convenio a la fecha.
Convenio Construcción y administración Centro Educacional ADIFORT	Población en general del distrito de La Fortuna y comunidades circunvecinas.	Iniciado en 2008 y concretado en 2013 y en utilización actual de las instalaciones.
Incorporación del Centro Educacional ADIFORT-INA al Programa Bandera Azul Ecológica.	Establecimiento del programa Bandera Azul Ecológica en los Centros de Formación de la regional como parte de la formación integral a nuestros estudiantes.	Iniciado en el 2010 y actualmente vigente y con los centros de formación galardonados a máxima calificación según categoría.
Ejecución anual de Ferias Informativas oferta Formativa en cantones y distritos en donde se ejecutan acciones móviles.	Público en general y sector empresarial interesados en los SCFP del INA.	Ejecución anual en el mes de noviembre en los distintos centros de formación de la URHN.
Semana de la cultura, deporte y creación.	Establecimiento y consolidación de procesos de participación y promoción estudiantil, en el marco de la celebración del día del estudiante.	En ejecución desde el año 2012, con objetivos Tener estudiantes campeones en procesos de formación integral.

<u>PRINCIPALES PROYECTOS RELACIONADOS AL P.S.U 2008-2020</u>		
<u>Nombre del Proyecto</u>	<u>Área/Sector/ Población a impactar</u>	<u>Estado actual</u>
Idea de Proyecto para Construcción del Centro de Formación Profesional de Los Chiles	Población en general del cantón de Los Chiles y distritos vecinos de Cutris y Pocosol.	En desarrollo del documento proyecto para tramitación ante autoridades institucionales.

Gestión del Recurso Humano

La calificación obtenida en los ejercicios de clima organizacional para la URHN en el último estudio realizado por la Gerencia General, se califica la URHN con nota positiva, inclusive con la obtención de una nota superior al promedio institucional nacional. Se destacan elementos como liderazgo, trabajo en equipo, el compromiso, apertura de jefaturas, arraigo, entre otros elementos de los cuales he sido parte importante en la URHN para la consolidación de los mismos en nuestros colaboradores a partir de acciones, acompañamientos, procesos de sensibilización y motivación que he liderado a lo largo de mis años de gestión como encargada de Servicio al Usuario.

Gestión ambiental institucional (Desarrollo de acciones institucionales e iniciativas regionales para la mejora total en términos de gestión de la calidad, implementación pionera en programas como Bandera Azul Ecológica, generación de eventos bajo galardón de BAE, otros), programa con el cual ha sido galardonado desde el año 2010 el Centro Educacional ADIFORT-INA (Proyecto constructivo mediante aprender-haciendo y alianza público-privada gestado por mi persona y la Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna) instalaciones las cuales al día de hoy se encuentran bajo mi administración, supervisión y control.

Desarrollo de proyectos en función de la búsqueda del incremento de la ejecución y la obtención de condiciones óptimas para la ejecución de las acciones móviles (Objetivo: Ejecución de SCFP que incluyan procesos de enseñanza-aprendizaje con estándares, condiciones, contexto y entorno similar a un CFP institucional).

Por mi paso como Encargada de Servicio al Usuario y con el apoyo incondicional de la Dirección Regional, hemos establecido y desarrollado alianzas estratégicas para contar con locales más apropiados, esto para la ejecución de servicios más especializados y mejores condiciones para las

acciones móviles, en razón de lo anterior, la Unidad Regional Huetar Norte hoy día cuenta con los siguientes convenios de cooperación:

De los convenios y comodatos para la ejecución y atención desde Servicio al Usuario, promovidos por Servicio al Usuario, URHN.

2008- Convenio con Diócesis de CQ.

2013- Comodato ADIFORT (Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna)

2015- Convenio ADIFLO (Asociación de Desarrollo Integral de Florencia)

2008:

En el cantón de Los Chiles, el INA, en alianza con la Iglesia Católica de la Diócesis de Ciudad Quesada, firman un convenio de cooperación, donde se facilita al instituto cuatro aulas y un salón multiuso, donde se ejecutan especialidades como: guía de turistas, inglés, textil, básico de embarque, administración, contabilidad, artesanías, gestor de empresas agropecuarias, entre otras.

Convenio cuyo objetivo principal, radica en “Utilizar de forma gratuita por parte del INA la infraestructura que brinda TEMPORALIDADES DE LA IGLESIA la cual corresponde a un inmueble situado en la provincia de Alajuela, Cantón de Los Chiles, el cual tiene las siguientes características: Un área de 1008 metros cuadrados dicho inmueble posee cinco (5) aulas, un (1) salón amplio, una (1) bodega, una baterías de baños, una (1) cocina, amplio parqueo y zona verde. Estas instalaciones se encuentran ubicadas en un terreno propiedad de la Diócesis de Ciudad Quesada y que según y que según plano catastrado número A-21005-91 mide siete mil treinta y un metro sesenta y ocho decímetros cuadrados, con el fin de ejecutar los Servicios de Capacitación y Formación Profesional y así dar respuesta a la demanda de capacitación de la zona del cantón de Los Chiles.

2013:

Mediante un proyecto que presenté a la Dirección Regional INA a la Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna, se gestó la creación del Centro de Capacitación INA-ADIFORT que fue construido bajo un convenio de cooperación entre la Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna y el INA. Aquí la Asociación aportó los recursos materiales y el INA los Servicios de Capacitación y Formación Profesional necesarios para la construcción del mismo. A finales del año 2013 y una vez finalizado el proyecto, se firma un comodato entre el INA y la Asociación, donde el INA en calidad

de préstamo puede utilizar el edificio para ejecutar servicios de capacitación requeridos por los pobladores de la Región, por su ubicación estratégica en el distrito de La Fortuna.

El Centro de Capacitación, se ubica del redondel de La Fortuna 800 metros sur y 200 metros este de la entrada de la catarata, contiguo a la Estación del Tránsito de La Fortuna.

Es de importancia dar a conocer, que la figura de comodato existente, cuenta con una vigencia hasta el año 2022.

Comodato cuyo objetivo principal, radica en "...préstamo de un inmueble propiedad de la Asociación de Desarrollo Integral de La Fortuna, ubicado en la Fortuna de San Carlos, con la finalidad de establecer el Centro de Formación y Capacitación de La Fortuna.

2015:

Durante mi gestión fui parte del logro obtenido para el distrito de Florencia de San Carlos, al promover que el INA firmara un convenio de cooperación con la Asociación de Desarrollo Integral de Florencia, como uno de los distritos de mayor crecimiento y que atendemos mediante acciones móviles. En dicho centro se atiende por año a más de 900 personas, en: inglés, informática, textil, artesanías, atención integral para la persona adulta mayor, construcción y supervisor de bodegas, entre otros.

Este centro educacional, se ubica en Florencia centro, en las antiguas instalaciones de la Escuela Carlos Maroto, contiguo al parqueo del Banco de Costa Rica.

Los anteriores convenios y comodato generados, han consolidado y fortalecido al centro de costo 40 de la URHN, desde el punto de vista de ejecución de SCFP y presupuestario, aunado a esto mediante otros esfuerzos para provocar mayores niveles de contratación, desarrollo de centros colaboradores, vinculación estratégica con asociaciones de Desarrollo, colegios técnicos y grupos organizativos líderes en los cantones y distritos que atiende la URHN, se ha visto reflejado en el alcance de las metas regionales e institucionales, un incremento relevante en relación a la ejecución antes de convenios y el impulso de las acciones mencionadas.

De la ejecución de SCFP mediante Acciones móviles y su crecimiento en atención a lo largo de los años (de los convenios):

INA. UNIDAD REGIONAL HUETAR NORTE

ACCIONES MÓVILES

ESTADISTICAS EJECUCIÓN SCFP 2008-2019

Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
matrículas de los distintos SCFP institucionales	6276	6869	8601	9271	8462	8189	6418	6505	5639	6326	6757	5587

Es de suma importancia mencionar que, de la información presentada en el cuadro anterior, se refleja el aporte del Proceso de Servicio al Usuario en la ejecución de SCFP regionales, en donde a través de acciones realizadas como los convenios, comodato, impulso al desarrollo de centros colaboradores, incremento de la contratación de ente de derecho, entre otras; representan alrededor de un 50% de las ejecuciones totales de la Unidad Regional Huetar Norte.

En conclusión y como mención final a mi informe de labores, deseo manifestar el agradecimiento a todas las personas que, a lo largo de los años, se han sumado y han sido partícipes de las miles de acciones para el mejoramiento de la calidad de vida, oportunidades y exitosa inserción al mercado laboral por parte de nuestros estudiantes, evidenciando la importancia del Proceso de Servicio al Usuario, como un elemento medular y angular en la estructura organizativa de una Unidad Regional, no únicamente por su aporte a la ejecución de SCFP y cumplimiento de metas e indicadores, sino por las labores, trabajo y detalle en establecer al usuario interno y externo como el corazón de nuestro razón de ser.

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:

Número de identificación: 204980648

cc: Unidad de Recursos Humanos¹

Sucesor

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