



21 de diciembre de 2021  
USU-PIB-150-2021

Señora  
Clara Guido Chavarría  
Jefatura  
Unidad de Servicio al Usuario

Para su respectivo tramite se adjunta Informe de Fin de Gestión.

Atentamente;

Ana Victoria Barquero Rodríguez  
Encargada  
Proceso de Información y Biblioteca

Cc: Unidad de Recursos Humanos

**Informe de fin de gestión**

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

**Datos generales:**

<b>Dirigido a:</b> Clara Guido Chavarría
<b>Copia a (Unidad de Recursos Humanos):</b> Sandra Lorena Rodríguez Hidalgo
<b>Fecha del Informe:</b> 20-12-2021
<b>Nombre de la Persona Funcionaria:</b> Ana Victoria Barquero Rodríguez
<b>Nombre del Puesto:</b> Encargada Proceso Información y Biblioteca
<b>Unidad Ejecutora:</b> Unidad de Servicio al Usuario
<b>Período de Gestión:</b> 01-01-2016 al 31-12-2021
<b>Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos</b>
<b>Recibido por:</b> _____ <b>Firma</b> _____
<b>Fecha:</b> _____ <b>Sello</b>

**1. Presentación**

La presentación de este informe se hace en cumplimiento con lo establecido por la 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. Así mismo en atención a lo indicado en el oficio URH-552-2021.

En el mismo se incluye un resumen de las principales acciones realizadas durante la gestión realizada por la suscrita, como Encargada del Proceso de Información y Biblioteca de la Unidad de Servicio al Usuario.

Este cargo fue asumido desde el 01 de enero del 2016 y hasta la fecha; en el puesto de Formador para el Trabajo 3, puesto que fue ocupado en propiedad.

El contenido del informe incluye una breve descripción del Proceso mencionado, la labor sustantiva, los logros alcanzados por éste durante el período de gestión y bajo la administración, supervisión y control de quién suscribe.

Contiene información sobre la administración de los recursos financieros; humanos, de equipamiento e infraestructura, pues se colaboró con la jefatura en la administración del edificio que alberga la Unidad, así como de los tres auditorios: 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:**

Durante el período a cargo del Proceso de Información y Biblioteca, de la Unidad de Servicio al Usuario; se realizaron funciones de tipo administrativo, planificación, dirección, ejecución, seguimiento y control de las labores que se llevan a cabo; así como, garantizar el cumplimiento de toda la normativa que rige para los funcionarios públicos, principalmente en el cumplimiento de las metas, indicadores y objetivos que se tenían asignados.

La labor se enmarcó principalmente en las acciones dentro de las funciones operativas, sustantivas y estratégicas que demanda el puesto.

Para el cumplimiento y logro de los objetivos institucionales se elaboró, durante el período y de forma anual, la distribución y formulación del Plan Operativo Institucional Anual, además del presupuesto; a fin de dar contenido económico a los indicadores y metas propuestas en el POIA. Este Plan Operativo, junto con el presupuesto, se han ejecutado dándoles un seguimiento mensual, a fin de garantizar, su cumplimiento y la ejecución del presupuesto asignado.

Además, se realizaba una evaluación trimestral, en coordinación con la Unidad de Planificación y Evaluación del INA; y finalmente, la evaluación anual del Plan.

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 a la ejecución de los servicios de capacitación y formación profesional que se ejecutaban en las nueve unidades regionales de la Institución.

Este proceso (PIB) tiene como objetivo principal 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 se ha realizado por medio del Centro de Llamadas, el cual brinda la atención telefónica a los usuarios que por medio del 2210-6000 solicitan información sobre los diversos servicios de capacitación que se programan a nivel nacional. En este Centro se reciben aproximadamente 10.000 llamadas al mes.

Así mismo, por medio del puesto de información se atiende, de forma presencial, a los usuarios con sus consultas.

Se atiende también por medio del correo de información, [información@ina.ac.cr](mailto:información@ina.ac.cr) en donde se reciben entre 200 y 300 correos al día y a los cuales se les da respuesta.

También se ha brindado atención, por medio del Facebook, en el cual se reciben aproximadamente 3.000 mensajes al mes.

Se ha participado en ferias informativas organizadas por la misma institución, comunidades, escuelas, colegios, grupos organizados y entes estatales (Universidades) y privadas (CINDE) a fin de brindar información sobre el INA y la oferta formativa de la institución; lo cual fue limitado durante estos dos últimos años debido a la pandemia COVID 19; sin embargo, se reinventó de forma virtual y se pudo participar en algunas de ellas.

Tuvimos a cargo la administración de la Biblioteca Institucional, la cual facilita a los usuarios la capacitación en el uso de las bases de datos y acceso a sistemas. Igualmente se impartieron charlas de inducción a estudiantes de nuevo ingreso, sobre el servicio de la Biblioteca. Se les ha facilitado el acceso a equipo de cómputo por medio del laboratorio informático que se tiene.

Se ha brindado información a la comunidad institucional sobre nuevas adquisiciones bibliográficas y publicaciones que se han adquirido.

Dentro de las acciones que también realiza el PIB ha estado la administración de un espacio cultural en el que se trata de motivar y contribuir con la formación humana e integral de las personas estudiantes, docentes y demás funcionarios de la institución promoviendo el interés y amor por el arte. Se han realizado exposiciones de obras de arte, principalmente con la participación de diferentes artistas nacionales, estudiantes activos, egresados y otros.

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

Entre los proyectos nuevos que se han implementado están:

- a- **Sistema de Inscripción en Línea**, puesto en ejecución a principios del año 2019, y con el cual se ha venido solventando la necesidad de la institución de simplificar y agilizar los trámites en sus procesos de inscripción para los servicios de capacitación
- b- **Repositorio Biblioteca INA**, aquí 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.
- c- **Coordinación Equipo de Administradores de Servicios de Capacitación y Formación Profesional a nivel nacional**. Este es uno de los equipos más grandes y representativos de la institución (123 personas), y se encuentran ubicados en las diferentes Unidades Regionales en todo el país.

Son los profesionales responsables de promover, coordinar, y mercadear la oferta formativa institucional y todo lo relacionado con los servicios de capacitación a nivel regional de ahí la necesidad de disponer de un servicio de coordinación que les oriente con el cumplimiento de objetivos y se les brinde apoyo y supervisión técnica, lo cual ha sido primordial para esta Jefatura.

Cuando se dio el inicio de la gestión, se trató de contar con el recurso humano que realizara esta labor de coordinación, lo que se hizo posible hasta el año 2017; por lo que hoy en día este equipo de trabajo dispone de una figura profesional competente, que coordina, asesora, evalúa y colabora, garantizando la labor de cumplimiento de sus objetivos.

- d- **Estrategia de Promoción Educativa y Divulgación de la Oferta**. De acuerdo con los cambios institucionales y la implementación del nuevo Modelo Curricular, se le solicitó al proceso, a finales del año 2019, la elaboración de una estrategia de promoción, la cual fue realizada por una comisión interdisciplinaria y fue aprobada por las Autoridades Superiores, la misma se divulgará e implementará a partir del 2022.
- e- **Elaboración de Procedimiento en Biblioteca**. Por recomendación de la Auditoría Interna se elaboró el Procedimiento P USU PIB 02 "Servicios de Circulación", el cual se encuentra en ejecución.

### 3. Cambios en el entorno:

Durante el período comprendido entre el año 2016 y hasta la fecha, la Unidad de Servicio al Usuario y por ende el Proceso de Información y Biblioteca enfrentó algunos cambios en cuanto al ordenamiento jurídico en el INA a saber:

#### **a- Sistema Nacional de Empleo**

Este sistema fue creado mediante decreto ejecutivo No. 41776-MTSS, publicado en junio del año 2019 y que da fundamento al Sistema Nacional de Empleo, impactando todo el accionar de la Unidad de Servicio al Usuario, tanto para la organización misma de la Unidad como para el Proceso de Información y Biblioteca, provocando modificación y ajuste en indicadores, acciones, actividades y productos, lo que a su vez ha posibilitado emprender nuevas formas y estrategias de trabajo y coordinación a lo interno y externo de la Institución.

#### **b- SINIRUBE**

Fue creado este sistema mediante la Ley número 9137 del 30 de abril del 2013, decreto Ejecutivo número 40.650 del 01 de junio de 2017, denominado Reglamento a la Ley No. 9.137.

Se crea como un registro único de información encargado de clasificar y priorizar según 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, tener un sistema único del cual todas las instituciones de bienestar social puedan utilizar estos registros para los estudios y otorgamiento de beneficios, según les corresponda, de manera más eficiente y oportuna.

En el caso del INA, para permitir mayor agilidad en el otorgamiento de las ayudas económicas, simplificación de los trámites y ser más oportunos en la entrega de los servicios a los estudiantes de la institución.

Con este sistema, al equipo de Administradores se les hace más fácil colaborar con la atención de los usuarios y su priorización en el momento de la selección para participar de un servicio de capacitación.

#### **c- Ley para la Educación y Formación Técnica Dual**

Esta Ley Nº 9.728 fue creada en el mes de junio de 2019, junto con el Reglamento General de la Ley de Educación y Formación Técnica Dual.

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

Implica esto que se debe normalizar todo el proceso que regirá la materia, diversificar la oferta, entre otras acciones. Le corresponde al INA administrar los fondos dedicados al cumplimiento de esta ley.

La tarea que le corresponde al PIB (Proceso de Información y Biblioteca), por medio de todo el equipo de Administradores del Servicio, es la divulgación de esta modalidad para su implementación.

#### **4. Control Interno.**

Durante el periodo de gestión de esta Jefatura se dio seguimiento y cumplimiento a la normativa de Valoración de Riesgos, Autoevaluación, Compromisos Éticos y Seguimiento de las acciones que se definieron en el PIB y que fueron determinantes en su quehacer

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

- Cada año se realizó la actualización de los Procesos de Trabajo del PIB, con el fin de que, si es necesario, se de una alineación de los indicadores con la valoración de los riesgos que se propone.

- Se ha realizado anualmente la revisión de la estructura de riesgos institucional en el PIB, para sea presentada a la Unidad y a la Asesoría de Control Interno, esto con el objetivo de ajustar la estructura con las necesidades de la administración.
- Se ha hecho el análisis de riesgos con los miembros del equipo PIB para determinar cuáles podrían afectar el quehacer del proceso.
- Se ha realizado la Autoevaluación del Proceso, aportando las respectivas evidencias que respalden el cumplimiento de las actividades realizadas.
- Se dio seguimiento a las acciones propuestas tanto para 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.
- En el año 2020, se realizó un análisis de riesgos del proyecto de Centro de Operaciones Virtuales, el cual se consideraba muy riesgoso, debido a que se debía ejecutar y supervisar con el mismo recurso humano que se tenía; además de que se contaba con un recurso financiero disponible. Igualmente, el desconocimiento que se tenía de cómo administrar una contratación de este tipo, en la cual no se tiene experiencia. Dicho análisis de riesgos se llevó a cabo en coordinación con la Asesoría de Control Interno y la Subgerencia Técnica

Amparados a la normativa existente, se dio el cumplimiento satisfactorio de las acciones planteadas por el PIB.

#### 5. **Acciones emprendidas:**

- a. Para establecer el sistema de control interno y considerando las diversas acciones que tienen que llevarse a cabo se pueden citar:
- b. Apego a la norma existente
- c. Puesta en ejecución de las diferentes actividades y acciones para poder administrar efectivamente los riesgos del Proceso.

La Jefatura ha girado las instrucciones pertinentes, para que el proceso lleve a cabo el ejercicio de definición de acciones que minimicen los riesgos para el logro de los indicadores, objetivos y metas.

Así mismo, se ha ejecutado el ejercicio de Valoración de Riesgos, en la que se definen los riesgos del proceso; así como las diferentes acciones que permitan minimizar los mismos, todo esto se presenta y analiza en una sesión de trabajo con toda la Unidad, con el fin revisarlos, valorarlos y calificarlos.

Se determinó así la calificación de los riesgos de toda la Unidad en: leves, moderados y críticos, a estos últimos se establecieron las acciones concretas de atención. Así mismo, esta información es incluida en el sistema SEVRI, lo que permite darles el respectivo seguimiento.

#### 6. **Logros alcanzados:**

- a- Conformación de un equipo de trabajo altamente comprometido con las actividades del Proceso.
- b- Compra de 4 Bases de Datos digitales para uso de los estudiantes, docentes y personal administrativo.
- c- Ampliación de 30 licencias del Sistema Janium a licencias ilimitadas, lo que permite el acceso a más usuarios.
- d- Cambio total del equipo de cómputo del personal del proceso y del laboratorio de computo de la Biblioteca, por equipos más modernos.
- e- Conformación y consolidación de la Comisión de Administradores de Servicio a nivel nacional.

- f- Implementación del Sistema de Inscripción en Línea.
- g- Inclusión dentro del POIA de la unidad de cuatro indicadores exclusivos del PIB que permitieran medir el trabajo realizado y la visibilización del Proceso.
- h- Ejecución del presupuesto anual asignado al Proceso.
- i- Elaboración de la “Estrategia de Promoción y Divulgación de la Oferta”

## **7. Proyectos relevantes.**

### **a- Implementación del Sistema de Inscripción en Línea.**

Desde el año 2013 se venía tratando de implementar una opción con la cual se pudiera transformar y mejorar el proceso de inscripción y matrícula de los cursos del INA y poder facilitar a las personas la posibilidad del trámite de ingreso de una forma más expedita.

Por diversas razones, esta iniciativa no se concretó, sino hasta el año 2016, en donde se retomó el proyecto y se iniciaron las acciones para su implementación, se realizaron las pruebas y validaciones con los actores correspondientes.

En el año 2019 se puso en ejecución el Sistema de Inscripción en Línea lo que ha permitido agilizar los procesos de inscripción y matrícula en los diferentes servicios de formación y capacitación que tiene la institución. Con ello se ha 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 a las demandas de nuestros usuarios.

A la fecha, el sistema ha sido todo un éxito gracias al apoyo de los centros ejecutores que lo utilizan en sus procesos de inscripción.

### **b- Consolidación de la Coordinación y Comisión de Administradores de Servicio a nivel nacional.**

Se logró nombrar la figura de la Coordinación Técnica de los Administradores de Servicio y con ello se ha consolidado la Comisión de Administradores de Servicio.

### **c- Repositorio de Información Institucional, Biblioteca Institucional.**

El INA siempre ha contado con un repositorio, en el cual se resguarda la producción intelectual de las áreas técnicas.

Como complemento a esto, se realizó la compra de licencias ilimitadas para el sistema Janium, con el objetivo de resguardar más información y ampliar la cobertura de atención hacia otras áreas de la institución.

El REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE CONTENIDOS EDUCATIVOS (RICE), cuenta con un mantenimiento constante, principalmente en lo que respecta a los productos generados por los núcleos de formación y se lleva un estricto control de calidad y se aplican las mejoras necesarias.

### **d- Elaboración de la “Estrategia de Promoción y Divulgación de la Oferta.**

Los cambios que se producen diariamente a nivel global provocan nuevas formas de concebir los sistemas educativos, principalmente aquellos dirigidos a la educación y formación técnica-profesional, para integrarlos a modelos más equitativos y sostenibles para el desarrollo humano.

Debido a esto, busca transformar la Educación y la Formación Técnica Profesional (EFTP) mediante una acción más integradora, utilizando políticas y prácticas orientadas a responder eficazmente a los numerosos retos en materia de economía, equidad, crecimiento económico, justicia e inclusión social que favorezcan a todas las personas.

En Costa Rica, esta nueva concepción de la EFTP se manifiesta mediante la creación del Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional del país (MNC-EFTP-CR), fortaleciendo con ello el trabajo que realizan diferentes institutos y organizaciones en esta materia.

El Instituto Nacional de Aprendizaje, es una de estas instituciones que se fortalecen con el fin de dar continuidad a su fin principal que es: “Promover, desarrollar y potenciar la capacitación y formación profesional en Costa Rica; las competencias y cualificaciones transferibles que refuerzan la capacidad de las personas para encontrar, conservar y mejorar las condiciones para un trabajo de alta calidad, o el emprendimiento y el desarrollo empresarial. Esto para todos los sectores de la economía, en aras de impulsar y contribuir al desarrollo económico, la inclusión social y el mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo del pueblo costarricense” (Ley 9931, 2021, párr. 2), actualizando para ello su Modelo Curricular orientado a la Formación Profesional, en el cual se define el marco legal, conceptual y filosófico; así como la nueva estructura de Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP) que debe servir para afrontar los retos presentes y futuros.

En ese sentido, la promoción educativa y la divulgación de la oferta de los SCFP constituyen procesos claves, ya que ambos permiten facilitar a las personas usuarias la información oportuna para la significativa toma de decisiones; con el fin de lograr el desarrollo personal y profesional permanente, contribuyendo así a una inserción laboral segura, de acuerdo con las características y necesidades de cada persona.

Esta estrategia permitirá que la información de los SCFP y del sistema de la EFTP llegue a la población meta de manera sencilla, clara y oportuna; desde cada una de las personas involucradas, tales como: personas administradoras de servicios, planificadoras curriculares y entes ejecutores, quienes son piezas fundamentales para el desarrollo e implementación de la estrategia.

Este documento muestra mediante la conceptualización de aspectos básicos, lo que implica la EPED y su ejecución a nivel institucional, para ello se presentan las actividades, tareas, resultados, así como las personas responsables de llevar a cabo cada acción.

Es importante señalar que la EPED se desarrolla incorporando toda la experiencia de la institución en la promoción educativa y divulgación; integrando los nuevos elementos de la EFTP, Modelo Curricular y tendencias en estrategias de divulgación, a fin de estar al día con las demandas de la sociedad y dar una respuesta efectiva a las personas usuarias.

#### **e- Inventario de libros.**

En el año 2019 se logró concretar el primer y único inventario de libros en la Biblioteca Institucional, se realizó de forma pausada, ya que, al ser la primera vez, debía llevarse un orden según los reportes del SIBI.

Se realizó el levantamiento de un inventario de más de 15.000 libros y se procedió con la inclusión y exclusión, según fuera el caso.

El sistema Janium se actualizó con el SIBI y viceversa, por lo que el inventario se encuentra bastante limpio.

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



La Unidad de Servicio al Usuario ha realizado la proyección y distribución de los recursos económicos requeridos, de acuerdo con las necesidades detectadas y los indicadores planteados en los diferentes procesos.

De igual forma, se consideran eventuales los proyectos que se tienen y todos los requerimientos de recursos económicos para su implementación.

La ejecución presupuestaria entre los años 2016-2019 ha sido satisfactoria, si bien no se logró el 100%, sí superó el 80% de lo programado.

Para los años 2020 y 2021, la ejecución se vio afectada principalmente por dos razones:

- 1- Pandemia del COVID 19.
- 2- Presupuesto asignado para la CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CENTRO DE CONTACTOS Y LOGÍSTICA PARA LAS INICIATIVAS DE CENTROS DE OPERACIONES VIRTUALES Y DEL CENTRO DE ASISTENCIA DEL INA, SEGÚN DEMANDA, CUANTÍA INESTIMADA. (COV)

Debido a la situación de pandemia se tuvo que suspender actividades presenciales que se tenían programadas como giras de trabajo, visitas de supervisión técnica a las regionales, por lo que el presupuesto de transporte y viáticos no se ejecutó como en otras ocasiones; además, se dio la suspensión de la celebración de la Semana de la Cultura y Exposiciones de Arte que se realizaban

Con el teletrabajo se redujo considerablemente la compra de materiales de oficina.

A pesar de que la Unidad lleva un estricto control del presupuesto, revisándose cada semana los disponibles, situaciones fuera de control impidieron que, la ejecución presupuestaria fuera óptima.

#### 9. Sugerencias.

- a- Es importante que se dote de los recursos necesarios para la remodelación e incorporación de mejoras en la infraestructura del edificio de la Unidad de Servicio al Usuario y de los tres auditorios.
- b- Poder contar con un moderno Sistema de detección y Alarma contra incendio en el edificio, ya que no existe.
- c- Lograr que se concrete la Contratación de Servicios de Implementación de Centro de Contactos y Logística para las Iniciativas de Centro de Operaciones Virtuales y del Centro de Asistencia del INA, (COV) lo cual apoyaría mucho el servicio de atención al cliente.
- d- Mantener hasta donde se pueda el teletrabajo de acuerdo con la Ley que lo regula.
- e- Retomar las actividades y productos del Proceso de Información y Biblioteca, PIB, y realizar un replanteamiento de las mismas, así como sus objetivos e indicadores.
- f- Dar seguimiento a la revisión y aprobación a las modificaciones plateadas al Reglamento de la Biblioteca, el cual se encuentra en la Gerencia 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.

**No hay observaciones.**

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.

La Unidad y por ende el PIB, presentaron siempre los requerimientos solicitados para la Evaluación del Índice de Gestión Institucional, la cual se realiza cada año y sus resultados se presentan a principio del año siguiente.

Siempre se obtuvo una excelente calificación y pocas las recomendaciones que se plantearon, las que fueron atendidas oportunamente.

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 hay disposiciones o recomendaciones pendientes.

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

En el año 2016 se realiza el primer estudio de Auditoría para la Biblioteca, "Prestación de Servicios Bibliotecarios, el cual es analizado y discutido en el año 2017.

Las recomendaciones planteadas se cumplieron en su totalidad.

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:**

**Ana Victoria Barquero Rodríguez**

**Número de identificación: 1-0648-0088**

cc: Unidad de Recursos Humanos<sup>1</sup>

Sucesor

---

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