

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: Jaime Campos Campos, Jefe Unidad Regional Central Oriental
Copia a (Unidad de Recursos Humanos): Sandra Rodriguez Hidalgo, Unidad de Recursos Humanos
Fecha del Informe: 7 de noviembre 2022
Nombre de la persona funcionaria: Geraldin Castaing Mesén
Nombre del Puesto: Encargada Proceso de Servicio al Usuario
Unidad Ejecutora: Proceso de Servicio al Usuario, Regional Oriental
Período de Gestión: 1 de Setiembre 2017 – 30 de noviembre 2022
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.
2. **Resultados de la Gestión:** Indicar la labor realizada durante el periodo de su gestión en el área donde estuvo nombrado.
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.
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.
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.

6. **Logros alcanzados:** Principales logros durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la Unidad, según corresponda.
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.
8. **Administración de recursos financieros:** Asignados durante su gestión a la institución o a la Unidad, según corresponda.
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.
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.
11. **Disposiciones de la Contraloría General de la República:** Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la CGR.
12. **Órganos de Control Externo:** Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.
13. **Auditoría Interna:** Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

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: <hr/>
Número de identificación: 7 0174 0048
cc: Unidad de Recursos Humanos ¹
Sucesor

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



INFORME FIN DE GESTIÓN

*Geraldine Castaing
Mesén*

CONTENIDO

1. Presentación	3
2. Resultados de la gestión	3
ACTIVIDAD SUSTANTIVA	5
Bienestar estudiantil	6
Trabajo social.....	10
Orientación	11
Psicología.....	12
Registro.....	12
Ejecución de SCFP.....	12
Gestión de empleo (ANE).....	13
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	13
Contratación de SCFP	13
OTRAS ACTIVIDADES	14
3. Cambios en el entorno.....	14
4. Control Interno	15
5. Acciones emprendidas.....	15
6. Logros alcanzados	16
7. Proyectos relevantes.....	17
8. Administración de recursos financieros.....	18
9. Sugerencias	18
10. Observaciones.....	19
11. Disposiciones de la Contraloría General de la República.....	19
12. Órganos de Control Externo.....	19
13. Auditoría Interna.....	19

1. PRESENTACIÓN

El artículo 11 de la Constitución Política de Costa Rica indica que, "la Administración Pública en sentido amplio, estará sometida a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes".

Adicionalmente, la Ley General de Control Interno, en su afán por cumplir con dicho principio constitucional, define en su artículo 12 la obligatoriedad de los jefes y titulares subordinados de presentar un informe de fin de gestión, de acuerdo con las directrices que para estos efectos emite la Contraloría General de La República.

Por tal motivo, presento el informe de fin de gestión como Encargada del Proceso de Servicio al Usuario de la Unidad Regional Central Oriental del Instituto Nacional de Aprendizaje, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de setiembre del año 2017 y el 30 de noviembre de 2022.

Este documento incluye el detalle de la gestión realizada, en cuanto a las labores sustantivas del Proceso, además del área administrativa y el trabajo realizado en las diferentes comisiones en las que se ha participado. Asimismo, se presenta la información relacionada con la autoevaluación del Sistema de Control Interno, las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el SCI de la Asesoría, los principales logros alcanzados durante la gestión encomendada, la administración de los recursos financieros asignados y el estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante el período se recibieron por parte de diferentes órganos fiscalizadores.

2. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

El Proceso de Servicio al Usuario de la Unidad Regional Central Oriental es uno de los más grandes de toda la Institución, tanto por la cantidad de personal asignado, como por el alcance que tiene en los diferentes servicios que brinda. Se cuenta con personas funcionarias en las áreas de trabajo social, orientación y administradoras de SCFP asignadas en 16 centros ejecutores; del mismo modo, personal de apoyo

administrativo, Registro, Gestión de Empleo y Enlace con la Asesoría de Desarrollo Social.

Históricamente, al contar con indicadores de ejecución elevados (por ejemplo, 4400 personas que aprobaron módulos como meta para el año 2021), la priorización de la supervisión se había centrado en la ejecución, dejando de lado la mejora en áreas sustantivas como las ayudas económicas, procesos de selección (orientación vocacional) y promoción, con los riesgos que este tipo de gestión implican en el cumplimiento de objetivos y en detrimento del cumplimiento de los deberes plasmados en la Ley General de Control Interno y sus normas.

En adición a este contexto, para el año 2021 el oficio DGR-43-2021 de la Gestión Regional, solicitó la “conformación de equipos de trabajo a nivel regional, que lideren la implementación de este modelo de atención de la ANE”, sumando una responsabilidad adicional que implica una logística considerable y adición de funciones al Proceso para apoyar la implementación de actividades de la Agencia Nacional de Empleo en las Unidades Regionales.

Por otro lado, mediante el oficio DGR-51-2021 se comunicó la memoria de reunión del mes de febrero con este mismo Equipo y en la cual se señala que “una vez analizado los documentos y por acuerdo unánime se determina que los líderes de los equipos “Modelo de Atención ANE” serán los Encargados de Servicio al Usuario de cada Unidad Regional.”

Aunado a lo anterior, con la creación de la Ley Educación y Formación Técnica Dual N° 9728, se establece dentro de su alcance al Instituto Nacional de Aprendizaje, y, para cumplir con esta normativa, la Institución creó el Reglamento General del Fondo Especial de Becas para la Educación y Formación Técnica Dual, el cual incluye en su artículo 7, inciso h, una nueva función para los Procesos de Servicio al Usuario, en relación con las gestiones de EFTP Dual con personas estudiantes de Centros Educativos externos al INA.

Así las cosas, con el fin de cumplir este mandato, así como los objetivos que a nivel nacionales e institucional se han definido, se visualizó la necesidad de presentar una propuesta de trabajo que implicaría un reajuste en cuanto al volumen de funciones y productos de este Proceso, de manera que se pudiera dar énfasis a los temas de gestión de empleo, oferta del PASER Plus (servicios con mayor empleabilidad, de mayor demanda, entre otros), apoyo de los servicios de trabajo social, orientación, psicología, así como de promoción con las personas administradoras de servicios de capacitación y formación profesional, entre otros.

ACTIVIDAD SUSTANTIVA

Como Encargada del Proceso de Servicio al Usuario, las gestiones sustantivas realizadas durante el periodo en mención se orientaron a liderar a nivel regional los temas de Registro, Trabajo Social, Orientación, Psicología, Bienestar Estudiantil, Accesibilidad, Género y Diversidad, Gestión de Empleo y más recientemente Desarrollo Social, a partir de las diferentes normas, procedimientos, políticas y directrices emitidas en la Institución para el cumplimiento de la misión y visión del INA, coordinando los equipos de trabajo y demás personal asignado en las diferentes áreas.

Del mismo modo, propiamente en el tema de Ejecución de Servicios de Capacitación y Formación Profesional, desde el Proceso de Servicio al Usuario se trabajaron las acciones móviles, coordinación y atención de Centros Colaboradores, atención de Convenios y Comité de Enlace, además de la colaboración en proyectos de interés para la administración y la Dirección Regional.

Por último y no menos importante, se brindó el apoyo respectivo al Comité Regional de Ayudas Económicas tanto en el análisis, seguimiento y control del presupuesto regional de la cuenta 160202 “Becas a terceras personas”, así como en la suplencia de la Presidencia en las sesiones en que fue requerido.

BIENESTAR ESTUDIANTIL

Para trabajar de una manera ágil los temas de Bienestar Estudiantil, se realizó una organización que permitiera una mejor distribución del trabajo y cohesión con las diferentes personas profesionales de Trabajo Social, Orientación y Psicología que están asignadas en toda la Unidad Regional. De este modo, se definieron equipos de la siguiente manera:

1. Un Equipo Regional de Bienestar Estudiantil (ERBE): Conformado por una persona líder en cada uno de los temas de: Coordinación general del equipo y apoyo a la jefatura del Proceso de Servicio al Usuario, Accesibilidad y discapacidad, Género y Diversidad, Crecimiento profesional (con enfoque en temas que permiten un mejor abordaje con las personas estudiantes), salud, cultura y deporte y, por último, Autocuidado.
2. Cuatro equipos de trabajo en las áreas señaladas en el punto 1, cada uno de ellos liderado por una persona que también cuenta con representación en el Equipo Regional, para una mejor comunicación de los diferentes temas.
3. Adicionalmente se trabajaron temas puntuales de manera regional.

A continuación, se detalla la conformación de los diferentes equipos, para el año 2022:

Equipo	Integrantes
 <p>Equipo Crecimiento Profesional Frella Fernández Corrales</p>	<p>Sulay Pérez Morales Mara Morales Rosales Rocío Brenes Hernández Emmanuel Chaves Cervantes</p>
 <p>Equipo Salud, Cultura y Bienestar Mariana Monge Arias</p>	<p>Yesenia Carballo Vargas Marlene Mora Mora Marcela Navarro Dora González Gairaud Carlos Cubillo Díaz Adriana Solís Rojas Roberto Morales Rodríguez Marcos Álvarez Barrantes</p>
 <p>Equipo Género y Diversidad Johanna Vargas Cubillo</p>	<p>Grettel Sánchez Altamirano Doris Valverde Alpizar Dennis Navarro Tames Vilma Segura Jiménez</p>
 <p>Equipo Accesibilidad Elisa Arias Arrieta</p>	<p>Yelda Pinar Chaves Merilyn Arce Solís Nancy Solís Sánchez Wendy Soto Córdoba María José Flores González Nicole Meneses Montero</p>
 <p>Equipo Autocuidado Maylin López Cubillo</p>	<p>Lilliana Cordero Sandí Adriana Coto Vargas Catalina Jiménez Rodríguez Joyce Benjamin Curling Viviana Cerdas Blanco</p>
<p>Guisella Villalobos Jauberth Coordinadora del Equipo Regional</p>	

Los temas trabajados por cada uno de los equipos, al año 2022 son los siguientes:



- Día de la persona estudiante del INA con Talleres de Estilo de Vida Saludable
- Semana de la Salud, Cultura y Deporte a nivel Regional (planeamiento, logística, pólizas)
- Convenio con Fundación Saprissa
- Dance Lab, plan piloto



- 08 de marzo Día Internacional de la mujer
- 17 de mayo LGTBI+
- 19 octubre día del Cáncer de Seno
- 19 noviembre día del hombre
- 25 noviembre día de lo no violencia contra la mujer
- Divulgación y promoción carreras mayor demanda mujeres
- Encuentro MANT con mujeres carreras de mayor demanda
- Taller de relaciones sanas para población estudiantil masculina
- Taller derechos humanos para población estudiantil femenina



INCLUSIÓN Y DISCAPACIDAD
Bienestar Estudiantil URCO



- Plan Anual de Accesibilidad Regional y el informe del mismo según formato de SECODI.
- 21 marzo Día Mundial del Síndrome de Down
- 02 abril Día mundial de la concienciación sobre autismo
- 29 mayo Día Nacional de las Personas con Discapacidad
- 03 diciembre Día Internacional de las Personas con Discapacidad
- Caja de herramientas para la atención de la población con discapacidad: visual, auditiva.
- Divulgación de campaña sobre el uso de lenguaje inclusivo
- Diseño de videos con información sobre nuevo Reglamento de Accesibilidad del INA.



- Capacitación sobre Trastorno del Espectro Autista (TEA) EBE con especialistas externos.
- Capacitación sobre Discapacidad Psicosocial para EBE con especialistas externos.

Otras actividades coordinadas a nivel Regional.

- Inauguración del curso lectivo.
- 31 de agosto mes de la persona negra y cultura Afro costarricense, por medios de videos con invitados especiales.
- Estrategia Regional para atención de la exclusión en los Servicios de Inglés (empresa invitada Teleperformance).
- Campaña de valores institucionales.

Es importante destacar que todas las actividades desarrolladas responden al Programa de Promoción Estudiantil, establecido en el documento interno de calidad DI USU PRBE 03, el cual define que los *“equipos de profesionales de bienestar estudiantil de cada unidad regional serán los encargados de promover y ejecutar el programa”*. Se destaca que también son actividades que contribuyen a prevenir la deserción en los SCFP de los diferentes centros ejecutores.

Toda la información sobre esta área puede ser consultada con la señora Guisella Villalobos, Orientadora Líder del equipo Regional y además se puede ubicar en la siguiente dirección: [\\data_urcoOne\Servicio Usuario\2022\BIENESTAR_ESTUDIANTIL](#)

TRABAJO SOCIAL

Se trabajó de manera estricta en la atención del programa de ayudas económicas según el Reglamento de Ayudas Económicas y más recientemente según lo establecido en el nuevo Reglamento de Apoyos Económicos. Del mismo modo, según lo establecido en la Instrucción I GR 13 de ayudas económicas y sus diferentes mejoras. Se realizó la distribución del personal según los requerimientos de los diferentes centros ejecutores y se envió la propuesta para la atención del año 2023 al señor Jaime Campos Campos, Director Regional mediante oficio URCO-PSU-424-2022.

Es importante destacar que, de manera formal este equipo cuenta con la coordinación técnica de la señora Joyce Benjamin Curling, trabajadora social destacada en el Centro Ejecutor de Desamparados, la cual debe disponer de un 25% de su tiempo laboral para dichas labores, las cuales incluyen la organización de reuniones mensuales con el equipo para tratar asuntos de orden técnico, así como mantener comunicación constante con la coordinación y la Jefatura del Proceso de Servicio al Usuario, entre otras.

Por último, no se debe dejar de lado el trabajo realizado en cuanto al programa de promoción estudiantil, según lo establecido en el I GR 06.

Este equipo se encuentra con una recarga importante de trabajo, en muchos casos, incluyendo dos centros de manera simultánea, lo cual limita la atención idónea de los y las estudiantes, así como el programa de ayudas económicas, lo cual a su vez, puede afectar también la ejecución presupuestaria y más aún la salud del personal destacado en el área.

ORIENTACIÓN

El equipo de orientación trabaja apegado a lo establecido en la normativa vigente en la materia, así como específicamente según lo definido en el I GR 04. Esta área ha presentado cambios sustanciales durante el periodo de Gestión, siendo el más relevante y que aún se encuentra en proceso de implementación el nuevo modelo de Orientación, así como los temas de orientación laboral establecidos en la Guía de Articulación de la Agencia Nacional de Empleo. Se cuentan con profesionales altamente competentes en los diferentes Centros Ejecutores, sin embargo, se encuentran con una recarga importante de trabajo, en muchos casos, incluyendo dos centros de manera simultánea, lo cual limita la atención idónea de los y las estudiantes.

PSICOLOGÍA

En psicología se cuenta con una única persona funcionaria, la señora Grettel Sánchez Altamirano, quien debe atender los 16 centros ejecutores. Se trabaja con capacidad limitada, ya que además de las personas estudiantes, participa en diversas comisiones de índole institucional, todo evidenciado en los objetivos de trabajo planteados en el Compromiso de Resultados Individual de la funcionaria. La información de las personas estudiantes es confidencial y se custodia en el archivo respectivo, ubicado en el área de Bienestar Estudiantil, oficinas del Proceso de Servicio al Usuario.

REGISTRO

Desde el Proceso de Servicio al Usuario se realiza la coordinación, control, supervisión y seguimiento a las labores de Registro de los 16 Centros Ejecutores, labor de especial relevancia para lograr que se cumpla con la normativa vigente, así como las instrucciones del Sistema de Gestión de la Calidad. La persona profesional encargada de coordinar esta área es la señora Vivian Jiménez Torres, quien trabaja en apego a las instrucciones y normativa vigente. La información puede ser localizada en la siguiente dirección: \\data_urcoOne\Servicio Usuario\2022\REGISTRO

EJECUCIÓN DE SCFP

Centros colaboradores

A la fecha, el Proceso de Servicio al Usuario cuenta con más de once convenios de Centro Colaborador vigentes. Realiza la coordinación con las personas contacto de cada organización y da el apoyo administrativo y logístico para que puedan impartir el servicio de capacitación y formación. La persona encargada de dar seguimiento a dichos convenios es la señora Ana Lorena Guzmán Torres, administradora de SCFP.

GESTIÓN DE EMPLEO (ANE)

Para la implementación del Sistema Nacional de Empleo, se consolidó un equipo de trabajo a nivel regional compuesto por las siguientes personas: Karla Arias Goyenaga, Jacquelyne Jiménez Jiménez y Jeferson Abarca Orozco, como profesionales que guían las actividades a nivel regional, con personas administradoras de SCFP, talleres coordinados con personal docente para las personas estudiantes, atención al sector empresarial, registro en la plataforma www.ane.cr y ferias de empleo, entre muchas otras, la cuales se encuentran contenidas en el plan de trabajo elaborado para el año 2022. Es importante aclarar que este equipo de profesionales no corresponde a administradores de SCFP, por lo que su trabajo está enfocado en las actividades mencionadas en estas líneas.

Adicionalmente, la señora Mariana Monge Arias, Trabajadora Social, Elizabeth Monge García, enlace regional con la Asesoría de Desarrollo Social y Nancy Solís Sánchez, Orientadora; por último, de manera parcial se cuenta con la participación de la señora Laura Patricia Guzmán del Staff de Planificación.

Para el año 2023 se inició con la elaboración del plan de trabajo, sin embargo, este aún no se ha concluido y queda como un pendiente importante, con muchos retos para su implementación en la Unidad Regional, principalmente debido a los tiempos que se establecen en la Guía de Articulación de la ANE.

Toda la información respectiva a esta temática se encuentra ubicada en la siguiente dirección: \\data_urcoOne\Serviceo_Usuario\2022\ANE

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

CONTRATACIÓN DE SCFP

Como parte de las labores encomendadas al Proceso de Servicio al Usuario, se encuentra la gestión de las contrataciones de servicios de capacitación y formación profesional con entes públicos y privados. Dentro de estas actividades se puede señalar desde la gestión y coordinación previa con todos los Centros Ejecutores,

creación del cartel o ajustes de este en caso de existir documentos “base” para la contratación, creación de códigos, coordinaciones con diferentes unidades del INA involucradas, solicitud de compra, estudios técnicos de recomendación para la adjudicación, entre muchos otros.

Actualmente se trabaja con la contratación de servicios de capacitación en inglés, para responder a la Alianza para el Bilingüismo (ABI). El cartel se encuentra elaborado, sin embargo, según recomendaciones del Proceso de Contratación de SCFP se debe esperar las modificaciones que trae consigo la nueva Ley de Contratación Pública, así como nuevos costos de referencia. La señora Karla Arias Goyenaga, profesional de apoyo se encarga del seguimiento respectivo y la información se encuentra en la siguiente dirección:

[\\data_urcoOne\Servicio Usuario\2022\ADMINISTRATIVO\COMPRAS\CONTRATO SCFP INGLES](#)

OTRAS ACTIVIDADES

Como parte de las actividades asignadas a este Proceso, se encuentran, además, las siguientes:

- Atención de unidades productivas.
- Apoyo al Comité Consultivo de Enlace de San José
- Suplencia en la Presidencia y seguimiento a gestiones del Comité Regional de Becas y Ayudas Económicas.
- Atención de Convenios: Transvida, Centro Juvenil Amigó, Hogar Calasanz, Movimiento Solidarista, Fundación Saprissa.
- Otras comisiones y actividades a solicitud de la Dirección Regional.

3. CAMBIOS EN EL ENTORNO

Durante el periodo de gestión, se presentaron cambios sustanciales en el entorno, entre los que se pueden señalar como los más importantes, la implementación del Sistema de Inscripción en Línea (SIL), Sistema de Solicitud de Ayudas Económicas

(SISAE), así como modificaciones sustanciales en el Reglamento de Ayudas Económicas, el cual incorporó los temas de Becas INA y Becas Dual; este Reglamento pasó a llamarse de “Apoyos Económicos” y se encuentra actualmente vigente para responder a la nueva Ley Orgánica del INA.

Del mismo modo, como parte de los cambios presentados, se inició con el trabajo del Sistema Nacional de Empleo y la plataforma www.ane.cr y el nuevo modelo de Orientación.

No está de más mencionar que para el año 2020 se presentó la Pandemia por COVID, situación que obligó en algunos casos a que los cambios en sistemas y la virtualidad se diera de manera más acelerada.

4. CONTROL INTERNO

En cuanto al control interno, se participó de manera activa como parte de la Comisión Regional de Control Interno, colaborando desde el Proceso y en apoyo a la persona asignada por la Dirección Regional para este fin. Del mismo modo, al cierre de esta gestión se dieron por cumplidas todas las acciones de valoración de riesgos y de autoevaluación asignadas. La señora Karla Arias Goyenaga es la profesional encargada de dar seguimiento al tema a nivel del Proceso de Servicio al Usuario y se cuenta con una carpeta compartida que contiene la información respectiva, la cual está ubicada en la siguiente dirección: \\data_urcoOne\Serviceio Usuario\2022\ADMINISTRATIVO\CONTROL INTERNO

5. ACCIONES EMPRENDIDAS

Para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno del proceso durante el último año, se realizaron, entre otras, las siguientes actividades:

- Autoevaluación del control interno.
- Valoración de riesgos.
- Actualización de la Matriz de identificación de áreas sensibles.

- Revisión y actualización de la Matriz de inventario de controles
- Reuniones para realizar las actividades “Lo mejor del INA es su gente”.
- Revisión y actualización de las acciones para mejora del clima organizacional.
- Elaboración de estudio de cargas de trabajo en el área de administradores de SCFP (en proceso).
- Clasificación de la información según el grado de sensibilidad y confidencialidad.

6. LOGROS ALCANZADOS

El equipo de trabajo del Proceso de Servicio al Usuario de la Regional Oriental administra una cantidad de personal que presenta muchos retos a nivel de organización y coordinación, y las actividades que implica para la jefatura de este proceso es bastante compleja.

Dentro de los principales logros en ese sentido se pueden mencionar el desarrollo de una estructura de liderazgos en el área de Bienestar Estudiantil que permitió ejecutar múltiples actividades para el logro de los objetivos establecidos. Esto a su vez, fortalece la comunicación, el trabajo en equipo y además motiva a las personas a participar en diferentes áreas cada año, así como contar con la experiencia de coordinación que permite la normativa vigente para los profesionales en general.

En el área de trabajo social y de orientación se logró consolidar a una persona coordinadora que coadyuva en el seguimiento de temas de orden técnico que son relevantes para el quehacer de los equipos de trabajo.

Por otro lado, se logró dar continuidad y renovar convenios con el Centro Juvenil Amigó, Centro Calasanz, Transvida, el Movimiento Solidarista y la Municipalidad de San José. También se firmó un nuevo convenio con la Fundación Saprissa, el cual

permite el desarrollo de actividades de Bienestar Estudiantil sin ningún costo y el cual se ejecutó por primera vez para el año 2022.

La implementación de un equipo de trabajo para la atención de las actividades de la Agencia Nacional de Empleo, con competencias como gran capacidad de organización, de análisis, iniciativa, trabajo en equipo, entre muchas otras cualidades, hacen que esta sea una de las fortalezas y logros alcanzados en esta área.

7. PROYECTOS RELEVANTES

Propuesta de supervisión de las actividades de trabajo social. Se cuenta con el documento elaborado y pendiente de discutir con el equipo de personas encargadas del Proceso de Servicio al Usuario de las Unidades Regionales.

Plan de trabajo del equipo de Bienestar Estudiantil para el año 2023. Proyecto elaborado y ubicado en la carpeta compartida:

[\\data_urcoOne\Servicio Usuario\2022\BIENESTAR ESTUDIANTIL](#)

Eliminación documental de las áreas de trabajo social y orientación a nivel Regional, y administración de SCFP el Proceso de Servicio al Usuario. Este proceso se desarrolló desde el año 2020 y está en etapa final, coordinado por la señora Sulay Pérez en trabajo social, María José Flores en Orientación y Arlene Rowe en la parte administrativa.

Estudio de cargas de trabajo de las personas administradoras de SCFP. Proyecto coordinado por el señor Jeferson Abarca Orozco del Proceso de Servicio al Usuario con la colaboración de una pasantía realizada por estudiantes de la Escuela de Administración Pública de la UCR.

Propuesta de mejora en el proceso de inscripción y matrícula. Coordinado por el señor Jeferson Abarca Orozco del Proceso de Servicio al Usuario. Se remitió la propuesta de mejora a la Gestión Regional, quien a su vez asignó a la Unidad de Servicio al Usuario para su seguimiento. Este proyecto es de especial relevancia

para la simplificación de trámites, cumplimiento de la ley 8220 y principalmente para la reducción de las altas cargas de trabajo con las que cuentan las personas administradoras de SCFP actualmente.

INA Insight: Coordinado por la señora Karla Arias Goyenaga del Proceso de Servicio al Usuario para acercar al personal docente de inglés a las empresas de call center, de manera que puedan mejorar la ejecución de los SCFP. Se propone el trabajo con la empresa Teleperformance quien ha colaborado incluso en charlas de motivación a los y las estudiantes de inglés para que permanezcan en las aulas y puedan acceder a mejores empleos.

| 8. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

El Proceso de Servicio al Usuario dio seguimiento a los recursos asignados en la cuenta 160202 a nivel de toda la Unidad Regional, con los informes de presupuesto remitidos al Comité Regional de Becas y Ayudas Económicas. Se espera al cierre de este periodo una ejecución de más del 90% como Unidad.

| 9. SUGERENCIAS

Se sugiere realizar los ajustes en la ubicación física de algunas personas funcionarias según oficio URCO-PSU-424-2022 enviado a la Dirección Regional y con copia al Staff de Recursos Humanos. Es importante que siempre medie un diálogo previo con las personas que se requiere realizar ajustes, de manera que los procesos se den de forma ordenada y con los mejores resultados.

Dado que se cuenta con un trabajo consolidado en relación con el equipo de Bienestar Estudiantil, se considera importante dar especial énfasis al equipo de personas administradoras de SCFP, de tal forma que se logre consolidar el trabajo en equipo, viendo los objetivos como una Regional y no como centros separados. Esto permitirá que se equilibren las cargas de trabajo y se puedan realizar mejoras con el aporte de todas las personas involucradas.

De especial relevancia es mantener y mejorar las actividades de autocuidado que se han desarrollado con el personal de Bienestar Estudiantil, para promover mejores condiciones de salud física y mental en el personal y, de ser posible, realizar este tipo de actividades con las personas administradoras de SCFP.

Como última sugerencia, se menciona que a lo largo de estos años se han realizado procesos de reclutamiento y selección de personal que será asignado tanto a PSU como a los diferentes Centros Ejecutores, que han contado con actividades de comprobación que van más allá de las entrevistas, y que han traído excelentes resultados para el beneficio del buen clima laboral y la atención de los y las estudiantes y demás clientela. Se considera de especial importancia dar continuidad a estos procesos y, que además participe al menos una persona funcionaria del área que se contrata, con capacidad crítica y objetiva para realizar la mejor elección.

10. OBSERVACIONES

Tanto los proyectos mencionados, actividades realizadas y demás evidencias de la gestión durante el periodo señalado se encuentran en la carpeta [\\data_urcoOne\Servicio_Usuario](#), de la cual tiene el respaldo desde el año 2017 la señora Arlene Rowe Williams, asistente administrativa del Proceso.

11. DISPOSICIONES DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

No se cuentan con pendientes en esta área.

12. ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

No se cuentan con pendientes en esta área.

13. AUDITORÍA INTERNA

No se cuentan con pendientes en esta área.