

### **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> <i>Marco Arroyo Yannarella</i>
<b>Copia a (Unidad de Recursos Humanos):</b> <b>Sandra Rodríguez Hidalgo</b>
<b>Fecha del Informe:</b> <i>28 de agosto de 2022</i>
<b>Nombre de la Persona Funcionaria:</b> <i>Katherine Molina Sánchez</i>
<b>Nombre del Puesto:</b> <i>Jefe de Servicio Civil 1 (Por recargo de funciones)</i>
<b>Unidad Ejecutora:</b> <i>Proceso Servicios Generales</i>
<b>Período de Gestión:</b> <i>19 de noviembre de 2020 al 15 de agosto de 2022</i>
<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:** El presente informe se presenta en cumplimiento a lo establecido en el inciso e) del artículo n°. 12 de la Ley de Control Interno, así como la directriz n°. 8 emitida por la Contraloría General de la República, en la Gaceta n°. 131 del 7 de julio 2005 y describe las principales acciones ejecutadas durante el período que se asumió el cargo de Encargada del Proceso Servicios Generales, amparados a la figura del recargo de funciones.

En el documento se indican los principales logros alcanzados, las gestiones realizadas, así como las acciones implementadas para mitigar y disminuir riesgos, asociados al quehacer institucional. Tal y como se indica en la intranet el Proceso Servicios Generales contempla 4 áreas estratégicas:

**Trasportes:** Abastecer eficientemente las diferentes necesidades de transportes de docentes y personal administrativo, así como el transporte de mobiliario, equipo, herramientas y materiales de las diferentes Unidades, a fin de atender y a coadyuvar en la ejecución de los servicios de capacitación desarrollados en el territorio nacional.

**Correspondencia:** Brindar los servicios de apoyo necesarios para satisfacer las necesidades institucionales en el traslado de documentos de forma oportuna, y así coadyuvar en la ejecución de las funciones sustantivas de la Institución.

**Mantenimiento:** Entre las funciones se encuentra las labores de mantenimiento menor como son cambios de fluorescentes, reparaciones de puertas, cambios de llavines, reparación de oficinas, reparación de tuberías ya sean estas potables, aguas negras y pluviales y además trabajos de pintura. En la intranet se indica que también se contemplan labores de mantenimiento mayor, sin embargo, actualmente el proceso no cuenta con personal profesional y técnico para asumir esas actividades de manera eficiente.

**Seguridad:** Esta área se encarga de realizar las investigaciones por robos, hurtos, documentación dudosa u otra anomalía a solicitud de la Comisión de Bienes, Asesoría Legal, Auditoría, funcionarios, jefaturas, encargados. Se analizan y elaboran los procedimientos de operación de las empresas de seguridad. Coordina con las autoridades policiales y judiciales del país las diligencias de investigación y su adecuado seguimiento de casos, a través del profesional en criminología.

La Unidad de Recursos Materiales a través del Proceso Servicios Generales es el rector institucional de los servicios de apoyo de limpieza, zonas verdes, fumigación y seguridad.

Al momento de asumir el Proceso Servicios Generales, el mismo se encontraba en una condición delicada y muy cuestionada. No se contaba con todo el personal de apoyo requerido para atender las múltiples tareas y responsabilidades que este proceso amerita. Sin embargo, a pesar de las limitaciones presentadas se cumplió con las metas y objetivos planteados. Se diseñaron, establecieron y aplicaron instrumentos de control faltantes o inexistentes que permitieron realizar una adecuada gestión acorde a lo establecido en la normativa vigente.

## **2. Resultados de la Gestión:**

El Proceso Servicios Generales, contempla 4 grandes áreas mantenimiento menor, servicios de apoyo, correspondencia y transportes. En todas las áreas producto del compromiso y esfuerzo del equipo de trabajo se obtuvieron resultados positivos.

### **Mantenimiento:**

- Actualización, publicación y aplicación del procedimiento P URMA PSG 03 “Solicitud de Mantenimiento”.
- Actualización, publicación y aplicación de formulario FR URMA PSG 11 “Solicitud de mantenimiento”.

- Entrega puntual de uniformes al personal de mantenimiento de manera completa durante el año 2020 y 2021, además de la implementación de mejoras a los códigos de las prendas e incorporación al Reglamento de Uniformes y de Signos Externos del INA.
- Se implementaron mejoras en el seguimiento de los requerimientos y casos registrados por los usuarios en la plataforma Service Desk, con el objetivo de atenderlos en tiempo y forma; disminuyendo las no conformidades de los usuarios por la desatención de solicitudes.
- Se extendió el servicio de mantenimiento menor a los Centros de Formación de la Unidad Regional Central Oriental.
- Se establecieron alianzas estratégicas con el personal de almacenes a fin de utilizar materiales en stock que tenían poca o nula circulación a nivel de inventarios, para atender las solicitudes de mantenimiento menor, ejecutadas por el Proceso Servicios Generales. Estas alianzas permitieron maximizar el uso de los recursos y eliminar los procesos de compras en los que se gestionaba las compras de materiales disponibles en almacenes.
- De acuerdo con las evaluaciones anuales aplicadas por la Unidad de Planificación y Evaluación los porcentajes de cumplimiento de este indicador durante el período de gestión fueron calificados como favorables, a pesar de que el personal profesional encargado de gestionar y supervisar las contrataciones por servicios de mantenimiento dejó de laborar en el proceso a causa de traslado a otras dependencias y jubilación, así como el faltante de materiales y equipo requerido.

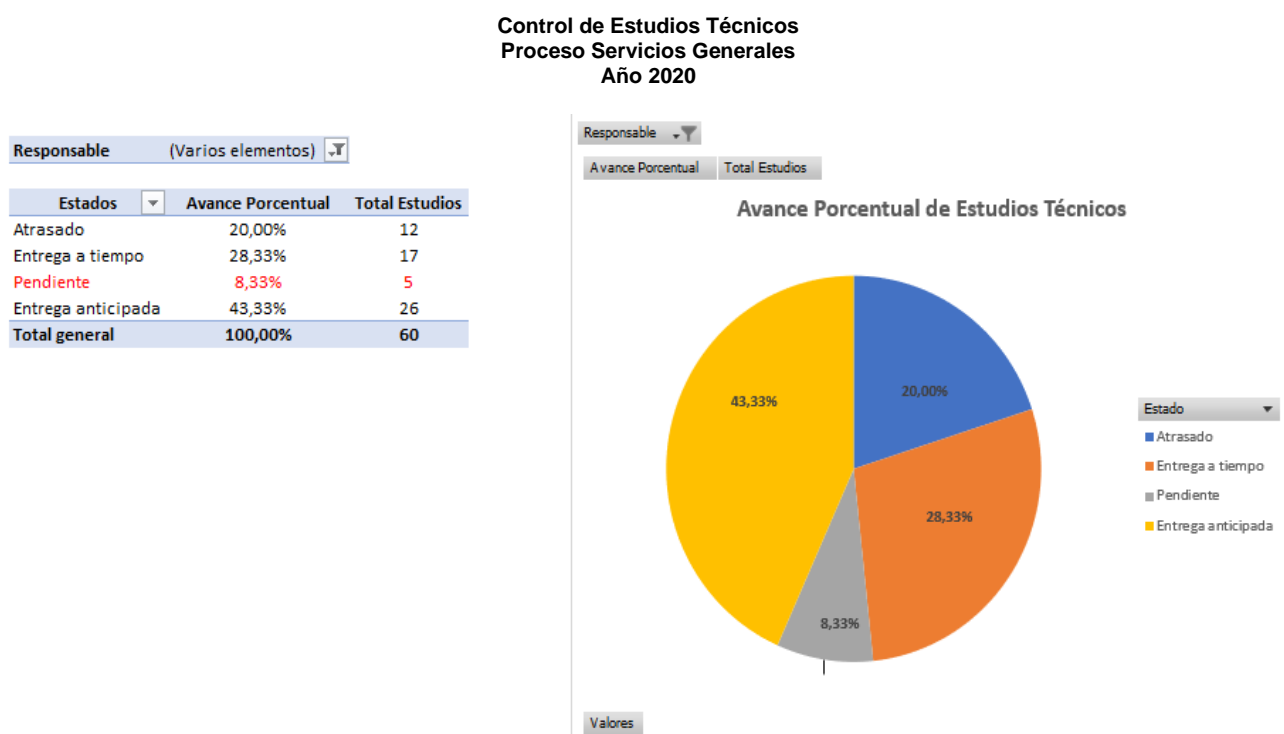
#### **Servicios de Apoyo:**

- Revisión, actualización y ajustes de modelos de costos de los servicios de apoyo de limpieza, seguridad y vigilancia, mantenimiento de zonas verdes y fumigación. Así como la elaboración de especificaciones técnicas para los servicios de desinfección y sanitización requeridos durante la pandemia por covid-19.

- Actualización y mejoras de especificaciones técnicas de los contratos de seguridad con el base en el criterio de un profesional en criminología, lo que ha permitido mejorar los contratos y por ende establecer una mejor supervisión del servicio.
- El trabajo en conjunto con el personal técnico-profesional del Proceso Servicios Generales permitió brindar capacitación a todas las Unidades Regionales en materia de supervisión de contratos a fin de actualizar conocimientos y normalizar criterios.
- En conjunto con el profesional en criminología se elaboró e implementó protocolo de seguridad para activos de alto valor, el cual previo a esta gestión era inexistente.
- Se inició la revisión y actualización de los procedimientos P URMA PSG 01 Supervisión de Servicios de Limpieza y Mantenimiento de Zonas Verdes y P URMA PSG 05 Supervisión de servicios de seguridad.
- Actualización, publicación y aplicación del procedimiento P URMA PSG 06 “Seguridad y Vigilancia de las Instalaciones”.
- Actualización, publicación y aplicación de formulario FR URMA PSG 03 “Rol de Asistencia Limpieza y Mantenimiento”.
- Solicitud de destrucción de armas de fuego institucionales tipo revolver, que fueron excluidas del sistema de bienes e inventarios institucional, pero no debidamente destruidas, tal y como lo establece la normativa vigente.
- Para dar cumplimiento al debido proceso y cumplir con los plazos establecidos en la Ley de Contratación Administrativa se coordinó con las Unidades Regionales, a fin de que las solicitudes de especificaciones técnicas y renovaciones de contratos se realicen al menos un año antes de la fecha de vencimiento y de esta manera asegurar la continuidad de los servicios, mejorando la imagen del proceso a nivel institucional.
- Se gestionó y se logró la inclusión de un nuevo indicador en el POIA para el año 2022, correspondiente al total de estudios técnicos elaborados para la

contratación de servicios de apoyo a la gestión institucional, a través del equipo de trabajo del Proceso de Servicios Generales.

- Al no existir una herramienta, se implementó el control para atender los estudios técnicos de licitaciones a tiempo y/o en forma anticipada. El cual evidencia que los pazos de entrega por parte del Proceso Servicios Generales disminuyeron considerablemente, mejorando así la gestión institucional y la imagen del proceso.
- Para el cierre de gestión los porcentajes son los siguientes:



Como se puede observar durante el último año el Proceso Servicios Generales cumplió y disminuyó los plazos de entrega de los estudios técnicos, quedando demostrado que el equipo de trabajo fue más eficaz y eficiente.

- De acuerdo con las evaluaciones aplicadas por la Unidad de Planificación y Evaluación los porcentajes de cumplimiento de este indicador durante el período de gestión fueron calificados como favorables.

### **Correspondencia:**

- Revisión y readecuación de funciones del personal de mensajería de acuerdo con el criterio emitido por el Proceso de Dotación de la Unidad de Recursos Humanos, involucrando al personal en labores de clasificación y eliminación de documentos, atención de solicitudes de transportes y apoyo a la persona encargada del Proceso Servicios Generales en la ejecución de actividades relacionadas con la mejora del clima organizacional.
- En conjunto con el equipo de trabajo del área se mejoró sustancialmente la entrega de correspondencia externa estableciendo un día a la semana para la entrega de toda la documentación recibida. Se realiza ruta de entrega el viernes de cada semana, maximizando así los recursos.
- Normalización en la entrega de uniformes de manera pronta y cumplida durante el período 2020-2022. Además de la implementación de mejoras a los códigos de las prendas e incorporación al Reglamento de Uniformes y de Signos Externos del INA.

### **Transportes:**

Tal y como fue informado vía correo electrónico a la Gestión de Normalización y posteriormente a la Gerencia General, por medio del oficio GNSA-62-2022, en esta área que durante muchos años presentó cuestionamientos se implementaron las siguientes mejoras:

- Cancelación de facturas pendientes a proveedores de servicios recibidos desde el año 2018 que no fueron canceladas por parte de las personas responsables de ese momento. Adicionalmente se estableció una distribución interna de las funciones del área de transportes para asegurar la correcta ejecución de las tareas asignadas y evitar que se repitieran ese tipo de situaciones.
- Cumplimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna, en relación con el desecho de llantas vencidas o que cumplieron con su vida útil, y que se encontraban almacenadas en diferentes bodegas del PSG, previo al inicio de esta gestión. Tal y como se indicó en oficio URMA-PSG-431-2022, en junio de

2020 se procedió al desecho de 470 llantas vencidas que nunca fueron utilizadas en deterioro directo de los fondos públicos.

- Mejoras en la contratación de los servicios de mantenimiento de acuerdo con la normativa vigente, a fin de que la flotilla vehicular reciba el mantenimiento correspondiente de forma oportuna, promoviendo la contratación de precalificación de proveedores 2022LA-000007-0002100001, la cual contempla la adquisición de llantas de manera oportuna, y de esta manera evitar se presenten situaciones a las indicadas en el punto anterior.
- Se promovió una nueva licitación para el servicio de lavado de vehículos por demanda, la cual se encuentra en proceso elaboración del contrato. Esto por medio del trámite 2021LA-000046-0002100001, el cual permite contratar el servicio a 3 diferentes proveedores.
- Se realizaron trámites de desinscripción de vehículos que cumplieron su vida útil, hace muchos años y se encontraban en estado de abandono en el plantel, lo anterior a fin de evitar se presentaran situaciones como las evidenciadas por la Auditoría Interna en la advertencia n° 06-2015.
- Mejoras en el proceso de archivo de documentos, actualización del archivo de gestión y trabajo de la mano con la Unidad de Archivo Institucional, para proceder con la eliminación de documentos y elaboración de la tabla de plazos.
- Conclusión y finalización de solicitudes de transporte pendientes de cancelación del año 2010 al año 2020 en su totalidad. De igual forma las boletas del período de gestión se encuentran debidamente finalizadas en el SICOVE.
- Actualización de las bases de datos del Sistema de Control Vehicular en todos sus módulos, incluyendo la conclusión de solicitudes de mantenimiento (ordenes de trabajo) de la flotilla vehicular de años anteriores al 2020. Este trabajo se realizó con base a la documentación archivada en el área de transportes.
- Asignación del trabajo a los conductores de forma justa, equilibrada y objetiva, de acuerdo con el tipo de licencia y tipo de plaza ocupada por cada uno de los conductores. Como parte de este proceso, se registraron casos en el Service



Desk para que aquellos conductores con licencia habilitante para conducir más de un tipo de vehículo, se le puedan asignar dos placas diferentes y de esta manera, el sistema realice la asignación de solicitudes de acuerdo con los tipos de carros solicitados. Esta mejora, se empezó a desarrollar, pero a la fecha no ha sido implementada, dado que la misma se encuentra en estudio por parte del analista.

- Se mejoró la coordinación con las áreas de transportes de las Unidades Regionales, a fin de brindar apoyo desde la sede central en la atención de solicitudes de transportes de equipos, personas funcionarios y/o estudiantes, por medio del SICOVE, y de esta manera coadyuvar en la labor sustancial del INA que es la ejecución de servicios de capacitación.
- Entrega de uniformes de manera completa durante el año 2020 y 2021, además de la implementación de mejoras a los códigos de las prendas e incorporación al Reglamento de Uniformes y de Signos Externos del INA.
- Fortalecimiento del equipo de trabajo administrativo al realizar el nombramiento de un profesional de apoyo y un técnico de apoyo, este último por medio de las plazas aprobadas en cumplimiento a la Ley 7600.
- A pesar del tiempo que algunos de los chóferes tuvieron que permanecer en disponibilidad en su casa de habitación, sin poder atender giras por los factores de riesgo asociados al COVID-19, una vez disminuidas las restricciones en el año 2020 se logró asignar trabajo a todos los conductores, manteniendo un balance adecuado de cargas laborales.
- Se establecieron los controles para realizar un manejo eficiente de los recursos y cancelar a los conductores únicamente el pago de horas extras laboradas, evitando así pagos que a criterio de la suscrita eran improcedentes.
- Se maximizaron los recursos disponibles para ejecutar un control estricto sobre el consumo de combustibles, aspecto que fue severamente cuestionado por la “Contratación de Servicios de Estudio y de análisis en el ámbito administrativo y de control para determinar la eficiencia y eficacia de la operación del Área de Transportes de la Sede Central INA”, para el período 2015-2019.

- Según los reportes de ejecución presupuestaria se puede corroborar una disminución sustancial de los gastos de mantenimiento de la flotilla vehicular asignada al Proceso Servicios Generales.
- De acuerdo con las evaluaciones anuales aplicadas por la Unidad de Planificación y Evaluación los porcentajes de cumplimiento de este indicador durante el período de gestión fueron calificados como favorables, a pesar de contar con una flotilla vehicular bastante antigua, siempre se cumplió y se superó la meta propuesta.

**3. Cambios en el entorno:** Se enfrentaron varios cambios, los cuales fueron abordados y superados por el equipo de trabajo:

- El más significativo la afectación a nivel mundial producto de la pandemia por Covid-19, situación que afectó económica y emocionalmente a algunos miembros del equipo de trabajo.
- El cambio de jefatura de la Unidad de Recursos Materiales en 4 ocasiones diferentes en menos de dos años; los señores, Jaime Campos Campos, Norbert García Céspedes, Jorge Rivera Arroyo, nuevamente Norbert García Céspedes y por último Marco Arroyo Yannarella; cambios que generaron mucha incertidumbre e inseguridad en el equipo de trabajo.
- Atención “Contratación de Servicios de Estudio y de análisis en el ámbito administrativo y de control para determinar la eficiencia y eficacia de la operación del Área de Transportes de la Sede Central INA”.

**4. Control Interno:**

En cumplimiento de la Ley de Control Interno, se participó y promovió el fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional. Conforme la metodología establecida por la institución cada año se efectuó la autoevaluación de control interno y la valoración

de riegos. Durante los períodos 2020 y 2021, todas las acciones establecidas en el Sistema de Control Interno y Valoración de Riesgos se cumplieron oportunamente.

Para el año 2022, se identificaron los siguientes riesgos para diferentes áreas del Proceso Servicios Generales, y los mismos se encuentran debidamente cumplidos y atendidos tal y como se demuestra en el siguiente cuadro:

<b>RIESGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>ACCIÓN</b>	<b>EVIDENCIA CUMPLIMIENTO</b>	<b>TÉCNICA ADM.</b>
R024	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Brindar seguimiento al trámite de compras de materiales para asegurar que realicen oportunamente.	URMA-SACI-6-2022	PREVENIR
		Solicitar a la URMA la valoración para nombrar un profesional en administración generalista para apoyo al personal existente en la elaboración de estudios técnicos.	FR-URMA-223-2022	PREVENIR
		Solicitar capacitación en materia de contratación administrativa, al personal profesional que no cuente con este conocimiento.	URMA-SACI-11-2022	PREVENIR
R036	SEGURIDAD	Enviar una cápsula informativa al personal de la institución sobre el procedimiento de ingreso y salida de la sede.	FR-URMA-223-2022	PREVENIR
		Realizar una revisión y actualización del procedimiento de seguridad y vigilancia P URMA 06 y los formularios aprobados en el SGC.	URMA-SACI-7-2022	PREVENIR

Este cuadro brinda al usuario trazabilidad para la mejora continua.

Por otra parte, en relación con el cumplimiento de acciones de la Política de Ética, el estado de atención se detalla en el siguiente recuadro:

Áreas de Análisis	Código	Acciones	Evidencias	Responsable	Corresponsable	Avance Anual	Estado
Actitudes y conductas	E 1.12	Desarrollo de acciones para el fortalecimiento de la ética y los valores institucionales.	Hojas de asistencia, informes de reunión o correos electrónicos relacionados con actividades que propicien el fortalecimiento de la ética y los valores institucionales.	Unidad de Recursos Materiales	Unidad y Procesos	31/12/2021 cumplida	Pendiente, se remitió oficio URMA-214-2021 a los Procesos, fecha de entrega de evidencias 15 de octubre, 2021 además del URMA-274-2021, se atiende con el FR-URMA-497-2021
Acciones asociadas con el desempeño del cargo	E 4.3	Capacitación en manejo eficiente, responsable, servicio al cliente y normativa asociada con leyes de tránsito (coordinación con COSEVI y Mecánica de Vehículos). Taller o charla en manejo eficiente, responsable, servicio al cliente y normativa asociada con leyes de tránsito (coordinación con COSEVI y Mecánica de Vehículos).	Solicitudes de colaboración al COSEVI y el Núcleo Mecánica de Vehículos. Hoja de asistencia de conductores en charla (al menos un grupo).	Unidad de Recursos Materiales	Proceso Servicios Generales	12/31/2021 cumplida	Se da por cumplida mediante el FR-URMA-546-2021
Acciones asociadas con el desempeño del cargo	E 4.6	Establecer un mecanismo efectivo para la evaluación del servicio de transporte.	Resumen de resultados de instrumento de evaluación aplicado	Unidad de Recursos Materiales	Proceso Servicios Generales	6/30/2021/ Prórroga al 31/12/21, prórroga al 30/11/2022	Se remite seguimiento mediante oficio URMA-582-2021 al PSG, posteriormente se solicitó prórroga mediante el formulario FR-URMA-193-21 de fecha 28 de junio al 31/12/2021 (es importante mencionar que mediante URMA-PSG-724-21 se remitió la propuesta de la evaluación del servicio de transportes), se solicita prórroga mediante el formulario FR-URMA-596-2021
Acciones asociadas con el desempeño del cargo	E 4.7	Desarrollar o mejorar el procedimiento de ingreso y salida del personal y visitantes a la institución (Se revisen los bienes que salen o ingresan de un lugar formal).	Actualización del procedimiento P URMA PSG 06 Seguridad y vigilancia de las instalaciones.	Unidad de Recursos Materiales	Proceso Servicios Generales	30/3/2021 Cumplida	Se cumple con el oficio FR URMA 69-2021 del 24 de marzo del 2021
Acciones asociadas con el desempeño del cargo	E 4.8	Campaña informativa sobre aspectos importantes del uso de transporte institucional.	Cápsulas informativas enviadas al personal de la institución	Unidad de Recursos Materiales	Proceso Servicios Generales	12/31/2021 cumplida	Cumplida mediante el oficio FR-URMA-582-2021
Procesos institucionales	E 5.6	Investigación de viabilidad de uso de vehículos por medio de leasing (renting).	Informe de avance. Actualmente el cartel se encuentra en revisión.	Unidad de Recursos Materiales	Proceso Servicios Generales	3/30/2021/Prórroga al 31/12/21, se solicita prórroga al 31/05/2022	Se solicita prórroga al 31 diciembre 2021, mediante oficio FR-URMA-72-2021 del 25 de marzo, y se modifica la acción por "Investigación de viabilidad de uso de vehículos por medio de Renting", se solicita prórroga con el formulario FR-URMA-477-2021
Procesos institucionales	E 5.8	Realizar al menos una revisión de las obligaciones y prohibiciones establecidas en el Reglamento Autónomo de Servicios (considerar actualización 2019).	Hojas de asistencia, informes de reunión o correos electrónicos.	Unidad de Recursos Materiales	Unidad y Procesos	12/31/2021 Cumplida	Se remitió oficio URMA-214-2021 a los Procesos, fecha de entrega de evidencias 15 de octubre, 2021, además del URMA-274-2021, se da por cumplida con el formulario FR-URMA-596-2021
Servicio al cliente	E 9.2	Capacitación de servicio al cliente y conocimiento básico del quehacer institucional (Oficiales de seguridad). Taller o charla de servicio al cliente y conocimiento básico del quehacer institucional (Oficiales de seguridad).	Hoja de asistencia del personal de seguridad que asiste a la actividad.	Unidad de Recursos Materiales	Proceso Servicios Generales	31/12/2022	2022
Servicio al cliente	E 9.13	Desarrollo de actividades de información para evitar conductas antiéticas, corruptas y fraudulentas.	Hojas de asistencia, informes de reunión o correos electrónicos.	Unidad de Recursos Materiales	Unidad y Procesos	31/12/2021 (cumplida)	Pendiente, se remitió oficio URMA-214-2021 a los Procesos, fecha de entrega de evidencias 15 de octubre, 2021, además del URMA-274-2021, se da por cumplida con el oficio FR-URMA-257-2021 de fecha 15 de setiembre, 2021
Servicio al cliente	E 9.16	Implementar software para seguridad perimetral por el personal de seguridad.	Actualmente se cuenta con CCTV en la Sede Central del INA y se está en un proceso de análisis para la valoración de la opción de ampliar los centros de monitoreo. Evidencia propuesta de la empresa de seguridad.	Unidad de Recursos Materiales	Proceso Servicios Generales	31/12/2021 (cumplida)	Se remite oficio URMA-970-2021, se espera respuesta al 22 de octubre del 2021, se da por cumplida con el formulario FR-URMA-477-2021, según lo conversado con la Asesoría de Control Interno se remite formulario FR-URMA-70-2022 con el fin de eliminar la acción y dar por cumplida la acción propuesta
Relación con terceros	E 10.1	Capacitación a lo interno sobre normas básicas de interrelación con proveedores de servicios (seguridad, limpieza y mantenimiento, infraestructura, entre otros). Primera fase Unidades Regionales, y segunda fase Sede Central. Taller o charla a lo interno sobre normas básicas de interrelación con proveedores de servicios (seguridad, limpieza y mantenimiento, infraestructura, entre otros). Primera fase Unidades Regionales, y segunda fase Sede Central.	Hoja de asistencia del personal del PSG, encargado de la supervisión de servicios contratados. Hoja de asistencia de talleres desarrollados en las Unidades Regional (al menos dos).	Unidad de Recursos Materiales	Proceso Servicios Generales	31/12/2022	2022

## 5. Acciones emprendidas:

- Ordenamiento y limpieza de bodegas, así como establecimiento de un control de inventarios de materiales utilizados para los trabajos de mantenimiento menor.
- Mejoras en la contratación de los servicios de mantenimiento de acuerdo con la normativa vigente, a fin de que la flotilla vehicular reciba el mantenimiento correspondiente de forma oportuna.
- Diseño y establecimiento de controles de pagos realizados a proveedores institucionales, a fin de mejorar el seguimiento a la ejecución presupuestaria, y disminuir los tiempos en el pago de servicios.
- Eliminación del uso del vale de caja chica para gestionar compras de materiales, uniformes, contratación de servicios de mantenimiento y demás servicios, en cumplimiento a la normativa vigente, en contra posición a lo actuado en el pasado.
- Seguimiento continuo a las labores ejecutadas por el personal del proceso y directamente ligadas al cumplimiento de las metas POIA.
- Promover en todo el personal del proceso el cumplimiento de la normativa vigente.
- Recarga de todos los extintores ubicados en el Proceso Servicios Generales y vehículos institucionales.
- Traslado físico y a nivel del Sistema de Bienes e Inventarios a otras dependencias institucionales de activos en buen estado que ya no serán utilizados por el Proceso Servicios Generales, producto de la remodelación.
- Mejora en el control de los activos institucionales a fin de evitar faltantes y robos, asignando a cada funcionario responsable del cuidado y resguardo por medio del Sistema de Bienes e Inventarios y el reporte "Control de Mobiliario y Equipo en Poder del Empleado" FR UCI PPCO 03, los bienes utilizados.

## 6. Logros alcanzados:

- Instalación de 10 centros de recarga de vehículos eléctricos, ubicados en:
  - Sede Central, La Uruca (4).
  - Unidad Regional Central Oriental (1).
  - Centro Nacional Especializado en Electrónica (1).
  - Unidad Regional Brunca (1).
  - Centro de Formación de Paraíso (1).
  - Centro Nacional Especializado en Agricultura Orgánica (1).
  - Unidad Regional Huetar Caribe (1).
  - Unidad Regional Central Occidental (1).
- Exclusión de 222 activos que se encontraban en desuso y durante muchos años se mantuvieron en bodegas del Proceso Servicios Generales. Según los datos históricos en este Proceso, no se había gestionado la exclusión de activos anteriormente.
- Ordenamiento y eliminación de documentos detallados en la valoración parcial VPD-04-2022 (primera y segunda versión). Se procedió a la eliminación de documentos con fechas extremas 2000-2019.
- Acondicionamiento del Centro de Transferencias, ubicado en el Centro Nacional Especializado Industria Gráfica como parte del Acuerdo Interinstitucional de Cooperación en el INA y el Hospital México, para brindar el servicio de vacunación a la población costarricense. Este proyecto se mantiene vigente hasta el 30 de setiembre de 2022.
- Apoyo a la CCSS en:
  - Distribución de medicamentos a domicilio a pacientes con patologías crónicas y factores de riesgo ante la emergencia por el covid-19, realizado por personas conductoras institucionales en más de 30 Áreas de Salud, durante el período comprendido entre el 15 de mayo 2020 y diciembre 2021, beneficiando a más de 368.000 personas.

- Traslado de medicamentos, suministros y equipos del Almacén Central hacia diferentes hospitales del país durante el año 2021, para atención de pacientes de Covid-19.
  - Programa de visitas de enfermería a domicilio en el Área de Salud de Coronado.
- Cooperación a la Comisión Nacional de Emergencias en la entrega de aproximadamente 30.0000 paquetes de alimentos a personas afectadas por la crisis sanitaria.
- Apoyo logístico al Instituto Nacional de las Mujeres en la entrega de aproximadamente paquetes de alimentos y paquetes de limpieza a mujeres jefas de hogar afectadas por la crisis sanitaria, provocada por la pandemia.
- Cooperación al Consejo Nacional de Personas con Discapacidad en la entrega de aproximadamente 9000 bolsas de alimentos para familias de personas con discapacidad afectadas por la pandemia por Covid-19.
- Cooperación a la Comisión Nacional de Emergencias, en la atención de situaciones de emergencias presentas por Huracán Eta en julio de 2021 y Tormenta Bonnie en julio de 2022.
- Cooperación Interinstitucional al Ministerio de Relaciones Exteriores en el préstamo temporal de vehículos y recurso humano, en el Traspaso del Mando Presidencia 2022-2024, del 6 al 10 de mayo de 2022.
- Cooperación al Instituto Nacional de Estadística y Censos, en el XI Censo Nacional de Población y VII de Vivienda 2022, en la asignación de 6 choferes durante el período comprendido entre el 8 y el 25 de junio de 2022, según lo establecido en el convenio 33-2022.
- Mejora del clima organizacional del Proceso Servicios Generales y todas sus áreas, fomentando la cultura de ser un gran equipo de trabajo medular en el quehacer institucional.
- Producto del trabajo realizado y la asignación justa y equitativa del trabajo, se dejaron de recibir denuncias y quejas por parte de los sindicatos en relación con

la labor de los choferes. A todos los choferes del proceso, se les asignó trabajo de forma equitativa eliminando por completo la mala práctica de solo asignar trabajo a una parte del personal.

- Disminución de los tiempos de adjudicación de los servicios de apoyo que se encuentran bajo rectoría del Proceso Servicios Generales, al elaborar los estudios técnicos de ofertas a tiempo o de forma anticipada.
- Utilización del vale de caja chica exclusivamente para compras urgentes, indispensables e impredecibles.

## **7. Proyectos relevantes:**

A pesar del esfuerzo y trabajo realizado, dado lo abrupto del cese de funciones (se comunicó el último día hábil de gestión) quedó interrumpida la fase de ejecución de los siguientes proyectos, los cuales fueron informados y conversados con la jefatura de la Unidad de Recursos Materiales.

- Certificación profesional del personal de mantenimiento en el programa Operario u Operaria en Mantenimiento de Edificaciones.
- Gestionar el cambio de funciones del personal de mantenimiento, a fin de que puedan brindar apoyo más técnico en el quehacer del proceso.
- Continuidad en el proceso de exclusión y desinscripción de vehículos institucionales en desuso.
- Actualización y renovación constante de la flotilla vehicular asignada al Proceso Servicios Generales.
- Remodelación de bodegas del Proceso Servicios Generales, que no fueron contempladas en el diseño de la remodelación que inició el 3 de agosto de 2022.
- Acondicionamiento del edificio de transportes “cuartel”, dado el mal estado en el que se encuentra esa edificación.



- Remodelación del edificio que alberga las oficinas administrativas de transportes, a fin de que las mismas sean más cómodas, accesibles y cumplan con normativa vigente.
- Implementación de mejoras en la entrega de correspondencia a nivel institucional, realizando la entrega y retiro de documentos en todas las Unidades Regionales.
- Proceso de licitación para recibir el servicio de inspección y reinspección técnica de los vehículos de la flotilla central, por demanda.

**8. Administración de recursos financieros:** En relación con este punto es importante indicar, que la asignación de recursos financieros se realiza al centro de costo de la Unidad de Recursos Materiales, y no directamente al Proceso Servicios Generales. Sin embargo, durante el período de gestión de los recursos asignados al proceso fueron ejecutados aproximadamente el 90%.

**9. Sugerencias:**

- Establecer clara, precisa e inequívocamente las acciones de mantenimiento menor que debe ejecutar el Proceso Servicios Generales, dado que lo indicado en la intranet difiere de la realidad.
- Dar seguimiento a la detección de necesidades de capacitación del personal del Proceso Servicios Generales, enviada al Proceso de Desarrollo de Recursos Humanos.
- Promover actividades lúdicas que permitan continuar con el trabajo de la unión de grupo de todos los miembros del equipo de trabajo, de todas las áreas del proceso.
- Aprobar el cambio de especialidad de la clave 508766, solicitado mediante oficio URMA-PSG-737-2022, a fin de que el Proceso Servicios Generales cuente con personal con las competencias técnicas requeridas, para la supervisión de contratos de mantenimiento de equipos.

- Mantener la cultura de transparencia y comunicación vertical, horizontal y transversal.
- Promover espacios libres de discriminación por género, promoviendo la contratación de personal femenino en las llamadas áreas no tradicionales.
- Promover una cultura de orden y clasificación de actividades que permita un seguimiento ágil de responsabilidades para determinar dónde y cómo están las falencias, y aplicar los ajustes de control necesarios.
- Realizar una revisión integral de todos los procedimientos y formularios incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad de forma anual, dado que al momento de asumir el Proceso Servicios Generales se detectaron varios de ellos sin una sola actualización en 10 años.

#### **10. Observaciones:**

Durante el período de gestión tal y como se evidencia en este informe se mejoraron muchas cosas, se aplicaron conceptos de la administración moderna, se actuó diligente y eficientemente. Se administraron los recursos públicos de forma eficaz y eficiente. El Proceso Servicios Generales, de febrero de 2020 es muy diferente al de agosto 2022. Si bien, es cierto quedaron algunos proyectos pendientes de ejecución el equipo de trabajo realizó una gran labor. Siempre existirán otros puntos de vista y muchas oportunidades de mejora por implementar. Sin embargo, según el presente informe se evidencian los esfuerzos realizados para mejora la labor e imagen del Proceso Servicios Generales después de los cuestionamientos que se presentaron a dicho proceso durante muchos años previos al 2020, hoy se puede asegurar con total certeza, que eso forma parte del pasado.

**11. Disposiciones de la Contraloría General de la República:** Se presentaron dos Declaraciones Jurada de Bienes Anuales en tiempo y forma. Además, el 23 de agosto se realizó la Declaración Final-2022.

## Declaración Jurada de Bienes

Declaración Final-2022

KATHERINE MELISSA MOLINA SANCHEZ

Declaración cerrada

[Salir de la aplicación](#)

[Ver historial de declaraciones](#)

Su declaración ha sido recibida satisfactoriamente. Su número de comprobante **wt363w7832022**

**12.Órganos de Control Externo:** Durante mi período de gestión no se recibieron recomendaciones de Órganos de Control Externo.

**13. Auditoría Interna:** En el siguiente cuadro se detalla el estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que formuló la Auditoría Interna.

IN	N°	Nombre de Informe	Detalle de la Recomendación	Unidad Responsable	Fecha de cumplimiento	Estado actual	Observaciones
AI-ICI-9-2021	2	Unidad de Recursos Materiales Gestión Ambiental de las Llantas	<p>2. Valorar con el Proceso de Administración de Sistemas de Información, las mejoras que requiere el Sistema de Información de Control Vehicular y la implementación de controles donde se contemple al menos:</p> <p>a) Un control para que el SICOVE no permita movimientos asociados a vehículos inexistentes o excluidos; así como eliminar la digitación de campos cuyos datos están disponibles en otros sistemas institucionales como por ejemplo el Sistema de Información de Bienes e Inventarios.</p> <p>b) Análisis de los campos a completar y sus nombres en la orden de trabajo, en cuanto a su función para fortalecer el control interno y que sean de utilidad. c) Un control para restringir que, al liquidar una orden de trabajo, contenga todos los datos establecidos según el sistema y la normativa interna, en particular los datos de solicitud de despacho y comprobante de salida, para los cambios de llantas.</p> <p>d) Valorar un campo para anotar la palabra clave de búsqueda de la descripción del código del mantenimiento, con el fin de agilizar la inclusión de los códigos, al crear una orden de trabajo. e) Revisar y corregir el reporte REP_02_D2 "Reporte General de Información de Mantenimiento a Vehículos" de órdenes de trabajo en el SICOVE, para que muestre la totalidad de los registros y cualquier otro reporte que genere inconsistencias, o valorar su deshabilitación.</p>	URMA	Avances: 30/11/2021 31/03/2022 Cumplimiento: 31/07/2022	Cumplida	Oficio URMA-767-2021 remitido a la Auditoría Interna (Plan de Trabajo) y oficio URMA-805-2021 remitido al PSG, se remite avance de información mediante el oficio URMA-1126-2021 a la Auditoría Interna, se remite oficio URMA-371-2022 a la Auditoría Interna con el avance correspondiente. Se remite oficio URMA-523-2022 al PSG con el fin de solicitar evidencias de cumplimiento, se recibe oficio URMA-PSG-734-2022 de fecha 06 de junio del 2022. Con el fin de dar por cumplida la acción se remite el oficio URMA-727-2022 y se recibe confirmación por parte de la Auditoría Interna mediante oficio AI-PFRFAA-034-2022
	3	Unidad de Recursos Materiales Gestión Ambiental de las Llantas	<p>3. Establecer las mejoras necesarias en el Procedimiento de Transportes P-URMA-PSG-02, para que en el apartado 6.17 "Manejo y control de llantas", se actualicen las actividades que se ejecutan en la práctica y las responsabilidades en la generación, verificación y aprobación de la información reportada por las unidades organizativas, para que haya congruencia con las actividades que se ejecutan actualmente al elaborar el reporte de llantas al Ministerio de Salud mediante el Sistema de Información de Registro de Indicadores Ambientales; además, de incluir las mejoras en la normativa interna atinente y gestionar su publicación en el Sistema Gestión de la Calidad, siempre y cuando apliquen.</p> <p>Se dará por cumplida esta recomendación, con una certificación que acrediten las mejoras realizadas en el procedimiento respectivo y su publicación en el Sistema Gestión de la Calidad. (Resultado 2.2)</p>	URMA	31/01/2022, se gestiona solicitud de prórroga al 30/06/2022	Cumplida	Oficio URMA-767-2021 remitido a la Auditoría Interna (Plan de Trabajo) y oficio URMA-805-2021 remitido al PSG, asimismo se remite oficio URMA-817-2021 (Fe de erratas) a la Auditoría Interna, se remite avance de información mediante el oficio URMA-1126-2021 a la Auditoría Interna, se solicita prórroga al 30/06/2022 mediante oficio URMA-45-2022. Se da por cumplida con el oficio URMA-727-2022 y se recibe confirmación por parte de la Auditoría Interna mediante oficio AI-PFRFAA-034-2022

Dado que mi designación obedeció a cuestionamientos en el funcionamiento del Proceso Servicios Generales, de conocimiento pleno de la Auditoría Interna de la Institución, la suscrita considera necesario enviar copia del presente informe a dicha dependencia, a fin de aunar esfuerzos en la eficiencia y eficacia de la institución sobre todo en lo referente al uso de los fondos públicos.

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:**

*Firmado Digitalmente*  
*Katherine Molina Sánchez*

**Número de identificación:** 7-0138-0388

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

Sucesor

---

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