

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: Clara Guido Chavarría
Copia a (Unidad de Recursos Humanos): Sandra Rodríguez Hidalgo
Fecha del Informe: 14 de marzo de 2024
Nombre de la Persona Funcionaria: María Helen Bolaños Alfaro
Nombre del Puesto: Encargada de Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil
Unidad Ejecutora: Unidad de Servicio al Usuario
Período de Gestión: Octubre 2023 a Marzo 2024
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

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, me permito presentar el Informe Final de Gestión, correspondiente a mi desempeño laboral en el puesto de Encargada del Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil de la Unidad de Servicio al Usuario del Instituto Nacional de Aprendizaje, cargo que he ejercido durante el período comprendido entre el mes de octubre del 2023 a marzo del 2024.

El propósito de este informe es presentar un resumen ejecutivo de la gestión desplegada por mi persona en el citado Proceso, se detalla las labores realizadas por mi persona durante este nombramiento interino en relación con control interno, acciones emprendidas y logros alcanzados, proyectos relevantes que comenzaron durante mi gestión y que fueron concluidos y otros, que, por la logística en temas de contratación, cumpliendo de fechas y demás no han sido ejecutados.

En este informe se muestra una fotografía del puesto de Registro y Bienestar Estudiantil que servirá de orientación para dar continuidad al negocio.

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

En el periodo comprendido entre octubre 2023 y marzo 2024 desempeñé mis funciones como Encargada del Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil, asumiendo la jefatura de seis procesos a saber; Psicología, Cultura Física, Orientación, Servicio de Coordinación sobre Discapacidad, Trabajo Social y Registro. Debido a la naturaleza de nuestras funciones y con presencial en todas las Unidades Regionales, este proceso se convierte en una Unidad Estratégica para la Institución.

A continuación se detalla las funciones realizadas desde cada uno de los procesos que componen el Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil:

a. Servicio de Orientación:

- Coordinación de reunión técnica con las personas orientadoras de las Unidades Regionales.
- Atención de los distintos protocolos de atención revisión, ajustes y seguimiento de Los mismos.
- Impulso a estrategia Yo Alerto, ésta es una estrategia creada para combatir la deserción en la cual la persona docente logra identificar cuándo una persona estudiante está en riesgo de abandonar un Servicio de Capacitación y Formación Profesional y de esta forma intervenir, con el apoyo del Equipo de Bienestar Estudiantil para dar a esta persona estudiante todas las herramientas y alternativas logrando su permanencia en la Institución.
- Impulso para continuar con el rediseño de la página web, con un equipo de trabajo multidisciplinario y logrando una herramienta tecnológica más accesible para la comunidad estudiantil.

b. Psicología:

- Coordinación de las reuniones técnicas con los profesionales de las Unidades Regionales.
- Atención de protocolos: protocolo para el abordaje del comportamiento suicida, protocolo de trata de personas y explotación sexual entre otros.
- Con el apoyo del personal de psicología se da seguimiento a las evidencias de POIA y control interno, dichas evidencias se recolectan cada mes y alimentan el POIA final.
- Participación en distintas comisiones, mismas que enriquecen la razón de ser de este proceso.

c. Cultura física:

- El servicio de Cultura Física establece un cronograma anual de atención de los equipos de Bienestar Estudiantil y la población estudiantil, en estos talleres se refuerza el trabajo en equipo, la competitividad, la actividad física y muchos otros valores que juntos son una estrategia contra la exclusión educativa.
- Desde este servicio se apoya en la revisión de carteles de contra de artículos y equipos utilizados por las Unidades Regional y/o sede central, mismo que serán utilizados para la ejecución de estos talleres.

- d. Servicio de Coordinación sobre Discapacidad SECODI:
- Revisión de la normativa sobre discapacidad.
 - Participación en comisiones de suma importancia en materia de discapacidad.
 - SECODI es un aliado para la población con discapacidad, se realiza valoraciones y orientaciones vocacionales para apoyar a la persona estudiante y ubicarle en un SCFP apropiado y ajustado a sus necesidades.
 - SECODI interviene a nivel internacional en la defensa de los derechos de las personas con discapacidad, actualmente se trabaja en el diseño de oferta académica adaptada en conjunto con un Núcleo de Formación. SECODI.
- e. Trabajo Social:
- El servicio de trabajo social trabajar arduamente en el proceso de otorgamiento de becas, ayudas económicas, aportes DUAL y becas 21 bis para la población estudiantil, en conjunto con el servicio de registro y la Agencia Nacional de Empleo se establece la ruta para el pago de estas ayudas.
 - Apoya en la respuesta de informes de auditoría, revisión y actualización de la normativa etc.
 - Coordinación de reunión técnica del personal de orientación de las Unidades Regionales.
 - Asesoría y capacitación en la ejecución de los servicios, a personal destacado en las Unidades Regionales.
- f. Registro:
- El servicio de registro brinda apoyo a las Unidades Regionales y entes acreditados en cuanto a la emisión de certificados de participación.
 - Capacitación a entes en la utilización de la plataforma para la ejecución y reporte de los SCFP.
 - El servicio de registro apoya en la revisión y actualización de la normativa vigente.
 - Tiene a su cargo la conformación de expedientes de aquellos estudiantes en condición irregular, esto ante la Dirección General de Migración y Extranjería, el servicio de registro cuenta con contratos de Servicio de mantenimiento y preventivo de sistemas información y de emisión de certificados, a los que les da seguimiento.

Es importante indicar que desde el Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil se atiende las acciones indicadas en este apartado y muchas más, que atendidas por demanda complementan la función estratégica de este proceso.

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.
- a. Promoción de un ambiente laboral adecuado y de relaciones interpersonales positivas, a partir de la confianza, credibilidad y respeto por el trabajo del personal.
 - b. Organización de los equipos de trabajo, establecimiento de roles de atención de manera que se brinde atención presencial a todos aquellos usuarios internos y externos.
 - c. Protocolo del Instituto Nacional de Aprendizaje para detectar, atender y denunciar posibles situaciones de Trata de Personas y/o Explotación Sexual Comercial. Entrega de propuesta de protocolo, fecha 23 de enero de 2024.
 - d. Protocolo para el abordaje del comportamiento suicida. Entrega de propuesta de protocolo, fecha 2 de febrero de 2024.

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.

Como encargada del Proceso de Registro de Bienestar Estudiantil participé en el inicio del proceso de valoración de riesgos 2024. En este se valoró el riesgo 2023 y debido a que corresponde a un riesgo relacionado con la funcionalidad de los sistemas informáticos y que ya las responsabilidades no recaen sobre el PRBE, se decidió trasladar dicho riesgo a la gestión correspondiente, así las cosas, se propuso como acción el traslado de este riesgo mediante oficio. Así mismo, se estableció un nuevo riesgo para el proceso.

Se fortaleció lo referente a “Autoevaluación de Control Interno”, formando y colaborando con el equipo de trabajo que diera seguimiento a la valoración de riesgos, de acuerdo con la probabilidad y el impacto que afectara el cumplimiento de nuestras metas y objetivos.

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.

- a. Organización de servicios bajo la modalidad de teletrabajo.
- b. Fomentar el trabajo en equipo para determinar los eventos, causas y consecuencias en los diferentes procesos involucrados.
- c. Establecer control de equipo asignado al Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil.
- d. Establecer control para permisos del personal.
- e. Crear espacios para fomentar la comunicación efectiva para el logro de metas y objetivos comunes.
- f. Vigilar el cumplimiento de acuerdos y acciones importantes, determinando el impacto en cada caso para disminuir el riesgo.
- g. Utilización de las herramientas de Tecnológicas de la Información para el resguardo de información
- h. Programación de reuniones periódicas con el personal que colabora en el PRBE.

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

- a. Establecimiento de contrato de servicio de impresión por demanda de títulos, carpetas y tarjetas de presentación con la empresa Pesvasa: este contrato permite satisfacer la demanda de los insumos citados a las Unidades Regionales y Entes Acreditados.
- b. Atendiendo la necesidad de las Unidades Regionales en relación con el tema presupuestario, se estableció un cronograma de Talleres en todas las Unidades Regionales, cuyo objetivo es atender la necesidad de un refrescamiento en la manera de realizar la proyección presupuestaria. Para la ejecución de estos talleres se cuenta con el apoyo de dos colaboradores del servicio de Trabajo Social, con amplia experiencia en ejecución y presupuesto. Actualmente estos talleres se encuentran en ejecución según cronograma enviado en oficio USU-PRBE-43-2024.
- c. Implementación de nuevas estrategias en el Servicio de Coordinación sobre Discapacidad SECODI. Debido a la escasa oferta curricular para personas con discapacidad y considerando el difícil acceso de estas personas a los centros ejecutores de esta

institución, desde el Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil se comenzó a gestar una iniciativa de atención, en la cual están involucradas aquellas asociaciones u organizaciones de personas con discapacidad y que se encuentren interesadas en acreditar sus instalaciones como un Centro Colaborador, en este sentido los Núcleo de Formación podrían asignar personal docente para la ejecución de oferta adaptada y posteriormente acreditar personal con la currícula INA.

Como plan piloto se cuenta con disposición del Núcleo Salud Cultura y Artesanía, con la elaboración de un Servicio de Capacitación y Formación Profesional adaptado a población estudiantil con discapacidad. Posteriormente este plan abarcaría el Núcleo Sector Industria Alimentaria, de esta manera se avanzaría en el diseño de oferta adaptada que permita empleabilidad y desarrollo de habilidad y destrezas de esta población.

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.

a. Renovación de contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de sistema informático E-Power: a pesar del arduo trabajo que realizó el servicio de Registro para cumplir con lo establecido por la normativa en procura de contar con la renovación del contrato citado, al día de hoy el trámite se encuentra en proceso ante MIDEPLAN, Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil ha procedido a completar la documentación necesaria para dar continuidad al trámite.

b. Renovación de Trámite de acreditación en el “Registro de Instituciones y Organizaciones no gubernamentales que promueve el ingreso de Estudiantes y Académicos”, esto mediante la Resolución N°135-317282-Administrativa ERA. El Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil envió toda la documentación requerida por la Dirección General de Migración y Extranjería, se está a la espera del nuevo contrato.

c. Celebración del Día Nacional de Personas con Discapacidad, 29 de mayo de 2024

En conmemoración de esta fecha se ha realizado las gestiones necesarias para digitar el cartel por demanda de la cuenta 110702 Actividades Protocolarias y Sociales

d. Rediseño de Página Web, sección de Bienestar Estudiantil: el rediseño de la página web, en el módulo de Bienestar Estudiantil es un proyecto que tuvo sus inicios de el año anterior, sin embargo, por distintas razones no se ha concluido. A inicios del año 2024 se retomó la ruta de trabajo y se realizó la primera reunión con las personas coordinadoras de los servicios.

A continuación, se adjunta:

- Enlace para verificar el contenido del rediseño web de Bienestar Estudiantil: [Contenido del rediseño Bienestar Estudiantil.xlsx](#)

- Enlace de lista de asistencia de la primera reunión realizada el 01 de febrero de 2024: [Lista de asistencia 01-02-24.pdf](#)

- Enlace de informe de reunión del 01 de febrero de 2024: [informe de reunión 01-02-24 .pdf](#)

e. Impulsar la estrategia de comunicación “YO ALERTO”, desde la Unidad de Servicio al Usuario se ha trabajado en la creación de una pantalla en el Sistema Estadístico y de Monitoreo de Servicios (SEMS), donde se registra las acciones que realizan los equipos de Bienestar Estudiantil para el acompañamiento a las personas estudiantes que han sido referidas por las personas docentes. Esto va acompañado de una estrategia de comunicación denominada “YO ALERTO”, dirigida a las personas docentes con el fin de

promover el registro de la alerta temprana en SEMS, que permita la disminución del riesgo de exclusión en la población estudiantil.

Esta información ya ha sido socializada con Encargados de Centro, Personas Encargadas de Servicio al Usuario, Equipos Regionales de Bienestar Estudiantil, así como Gestión Regional y Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos. Se ha solicitado que el reporte de alertas tempranas sea considerado donde de las actividades del Compromiso de Resultados Individual CRI 2024.

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

Para la administración de los recursos financieros destinados al Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil, se consulta constantemente las cuentas presupuestarias y en conjunto con los encargados de PIB y ANE se crea estrategias para la utilización óptima y razonable de dichos recursos financieros. Desde lo interno de este proceso se solicita a cada uno de los servicios enviar la proyección de viáticos (hospedaje, transporte, alimentación) anual, de manera que controla de forma ágil el consumo del recurso financiero.

Durante mi gestión, la administración de los recursos financieros se realizó siempre en coordinación directa con la jefatura de la Unidad, encargados de procesos y personal de apoyo.

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

Se sugiere hacer un análisis de las cargas de trabajo en los servicios que componen el Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil, de manera que se determine si es necesario la contratación de personal, logrando de esta forma una mejor distribución de las cargas de trabajo.

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 se indica ninguna observación

11. **Disposiciones de la Contraloría General de la República:** Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la CGR

Durante esta gestión no recibí disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.

12. **Órganos de Control Externo:** Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la CGR

Durante esta gestión no recibí disposiciones giradas por ningún Órgano Externo.

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

Desde el Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil y con el apoyo de los servicios que lo componen, se apoyó en las respuestas a los informes remitidos a la Unidad de Servicio al Usuario por parte de la 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:

María Helen Bolaños Alfaro
Firmado Digitalmente Gaudi

Número de identificación: 206250710

cc: Unidad de Recursos Humanos¹

Sucesor

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