


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: Licda. Rocío Monge López
Copia a (Unidad de Recursos Humanos): Lic. Carlos Chacon Retana
Fecha del Informe: 23 de marzo 2017
Nombre de la Persona Funcionaria: Sandra Ileana Garita Moya
Nombre del Puesto: Encargada Centro Nacional Especializado de Turismo
Unidad Ejecutora: Región Central Oriental
Período de Gestión: 19 octubre 2015 al 23 marzo 2017
Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos
Recibido por: <u>Luz Elena Arenas H</u> Firma: 
Fecha: <u>23/3/17</u> 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, y lo instruido en oficio URH-CI-145-2017 y lo indicado en la Gaceta N0.131 del 7 de julio del 2005..."la Contraloría General de la República emite las directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar informe final de gestión según lo dispuesto en el inciso E) del artículo 12 de la Ley de Control Interno, se presenta el siguiente informe, como parte de la rendición de cuentas de la labor llevada a cabo durante el periodo indicado, rescatando resultados relevantes alcanzados, el estado de las principales actividades y el manejo de los recursos asignados a lo largo de mi gestión como Encargada del CENETUR(Centro Nacional Especializado en Turismo).

Se esbozan los puntos solicitados en este informe, el cual explica para cada uno de ellos, los hechos más relevantes que permitan al sucesor del puesto, así como a la jefatura inmediata, orientar el trabajo para la continuidad del mismo, con miras a buscar la mejora continua.

La documentación escrita, así como la digital, quedan como respaldo a lo indicado en este informe en las oficinas de la Dirección Regional.

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

A continuación, se reseñará la labor llevada a cabo por la suscrita durante el año y cinco meses de gestión en un Centro que estaba omisa de jefatura directa de Centro por varios meses, lo cual impactó en el ordenamiento administrativa y control interno del mismo.

Los resultados obtenidos se esbozarán en las siguientes áreas para una mejor comprensión de los resultados obtenidos durante el periodo de gestión de la suscrita.

Recuperación de espacios didácticos (reorganización en el uso de la infraestructura).

La primera acción llevada a cabo para iniciar mi gestión, fue la elaboración de un **“Diagnóstico preliminar exploratorio Cenetur”**, documentado mediante oficio CENETUR-287-2015 del 2 de noviembre del 2015. Este fue expuesto a todo el personal el 19 de noviembre 2015 y posteriormente a la Directora Regional y Gerencia General. Dicho diagnóstico fue el punto de arranque para la toma de decisiones en diferentes áreas, pero con énfasis en la organización y estructura vigente al momento del diagnóstico, toda vez que el diagnóstico arrojó un uso ineficiente e ineficaz de los espacios de la infraestructura, que provocaban pérdida de control y seguimiento en el quehacer del Centro.

Por lo anterior, se llevó a cabo mediadas de reorganización del personal en función de los espacios didácticos y apoyo logístico, de manera que se buscó devolver al área técnica las mejores condiciones de instalación y equipo que facilitara la instrucción técnica. De ahí que algunos subsectores que se encontraban dispersos o mal ubicados, fueron reubicados por especialidad como fue el caso de inglés, servicios turísticos y alojamiento.

Se recuperaron espacios que estaban siendo utilizados como bodegas o eran utilizados indiscriminadamente por personal de limpieza. Estos fueron recuperados y habilitados para uso didáctico (habitaciones, salones y áreas comunes).

Otros resultados en esta línea fue el ordenamiento y limpieza de bodegas que se encontraban en condiciones deplorables.

Producto del diagnóstico, se identificó el problema y se hicieron las propuestas de solución como estrategias para reducir el problema. Ello permitió avanzar en algunos aspectos que requerían de inmediata solución.

Ordenamiento de Inventario:

El CENETUR, como es de conocimiento general, estuvo en los últimos meses del 2015 carente de un Encargado de Centro y con debilidades en los sistemas de control y seguimiento en áreas como inventarios, control y seguimiento de contratos, control de llaves de áreas didácticas, administrativas, entre otras, que me obligó a tener que atender con igual importancia, todas las obligaciones propias del Centro, las cuales han tenido que ser revisadas, evaluadas y re direccionadas., tomando las medidas que han correspondido.

En materia del inventario específicamente, fue imposible para mi persona, el poder dedicarme en exclusiva a esta tarea, pues no se me exoneró de las demás responsabilidades a las que he ido dando respuesta, según los requerimientos de la Unidad Regional, el Núcleo de Turismo, Gerencia General y algunos miembros de Junta Directiva, cuyas expectativas hacia el CENETUR han sido de una recuperación del Centro en todas las áreas.

Pese a lo anterior y con gran esfuerzo, los principales resultados obtenidos en esta área fueron: por un lado, la creación de más de 30 sub ubicaciones donde están siendo ubicados los distintos bienes y la asignación de bienes a los distintos funcionarios según

uso de los mismos. Se dio prioridad a las áreas didácticas, creando mecanismos de control para la asignación de bienes y uso de llave de éstas áreas técnicas.

Mediante oficio GNSA-91-2016 del 9 de marzo 2016, la Gestión de normalización hace un recordatorio de asignación de bienes a funcionarios y la apertura de sub-ubicaciones con el fin de desglosar el inventario y tener un control más segregado de los mismos. Esta política institucional fue la que guio el ordenamiento del inventario en cenetur y motivó la solicitud de prórrogas previo a la recepción de los bienes, dada la inexistencia de un inventario real por las razones indicadas líneas atrás de no haber un Encargado meses antes a mi ingreso.

En concordancia con dicha política la cual fue reconocida en el oficio citado, en cenetur, actualmente registra en el Sistema de inventarios institucional (SIBI), la siguiente estructura por sub-ubicaciones.

Ubicación	Descripción
BEDCNET	BODEGA DE EQUIPO DIDACTICO CENTRO NACIONAL ESPECIALIZ
BEICNET	BODEGA DE EQUIPO INFORMATICO CENTRO NACIONAL ESPECIA
CE-CNET	COMEDOR DE ESTUDIANTES CENTRO NACIONAL ESPECIALIZAD..
CFCNET	COMEDOR DE FUNCIONRIOS CENTRO NACIONAL ESPECIALIZAD..
CNET	CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURISMO
CNETA2-1	AULA NO. 2-1, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURISMO

Ubicación	Descripción
CNETA2-2	AULA NO. 2-2, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURISMO
CNETA2-3	AULA NO. 2-3, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURISMO
CNETA2-4	AULA NO. 2-4, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURISMO
CNETA2-5	AULA NO. 2-5, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURISMO
CNETA3-1	AULA NO. 3-1, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURISMO
CNETA3-2	AULA NO. 3-2, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURISMO

Ubicación	Descripción
CNETA3-3	AULA NO. 3-3, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURISMO
CNETA4-1	AULA NO. 4-1, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURISMO
CNETA4-2	AULA NO. 4-2, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURISMO
CNETA4-3	AULA NO. 4-3, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURISMO
CNETA4-4	AULA NO. 4-4, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURISMO
CNETAV	AGENCIA VIAJES, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURISMO

Ubicación	Descripción
CNETBD	BAR DIDACTICO, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURISMO
CNETBI	BODEGA IMAGEN, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURISMO
CNETBL	BODEGA LOCUCION, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURIS..
CNETC1	COCINA NO. 1, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURISMO
CNETC2	COCINA NO. 2, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURISMO
CNETCS	CUARTO SERVIDORES, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TUR..

Ubicación	Descripción
CNETEG	ESTUDIO GRABACION GRANDE, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZ..
CNETEG2	ESTUDIO DE GRABACION PEQUEÑO, CENTRO NACIONAL ESPEC..
CNETEP1	ENCARGADO PROYECTO NO. 1, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZ..
CNETEP3	ENCARGADO PROYECTOS NO. 3, CENTRO NACIONAL ESPECIALI..
CNETEP4	ENCARGADO DE PROYECTOS NO. 4, CENTRO NACIONAL ESPECI..
CNETHD	HABITACION DIDACTICA, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TU..

Ubicación	Descripción
CNETLI	LABORATORIO INFORMATICA, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZAD..
CNETLID	LABORATORIO IDIOMAS, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TU..
CNETO1	ORIENTACION NO. 1, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURIS..
CNETO2	ORIENTACION NO. 2, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURIS..
CNETPV	PRODUCCION VIDEO, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURI..
CNETRB	RESTAURANT Y BAR, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURIS..

Ubicación	Descripción
CNETRD	RECEPCION DIDACTICA, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TU..
CNETRI	RADIO INA, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURISMO
CNETS	SUITE, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURISMO
CNETSC	SALA CONFERENCIAS, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURI..
CNETSDG	SALA DG, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURISMO
CNETSE1	SALA EDICION NO. 1, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURIS..

Ubicación	Descripción
CNETSE2	SALA EDICION NO. 2, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURIS..
CNETSE3	SALA EDICION NO. 3, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURIS..
CNETTS	TRABAJO SOCIAL, NOS. 1 Y 2, CENTRO NACIONAL ESPECIALIZAD..
OTCNET	OFICINA TECNICA CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO TURISMO
SENLCNET	SALA EDICION NO LINEAL CENTRO NACIONAL ESPECIALIZADO T...

Definición y establecimiento de controles:

Durante el periodo de gestión los principales resultados han sido el establecimiento y definición de controles básicos como parte del Control interno, ante la inexistencia de los mismos.

Se emitieron lineamientos para regular los permisos de salida de funcionarios, creando una boleta para tal fin y el uso de una pizarra para registrar el permiso. Se ordenó y reguló la salida de bienes creando el procedimiento para ello. Se dictó lineamiento para normalizar el llenado de boletas de Justificaciones de marca y se coordinó con Recursos humanos capacitación al respecto.

A partir del ordenamiento de inventario que estaba en ejecución, se ha regulado el uso de llaves y se han establecido controles para la recepción de las mismas de modo que prevalezca la custodia de bienes e infraestructura por parte de todos los funcionarios. Se realizó cambio de llaves en áreas específicas especialmente espacios didácticos como parte de la organización y custodia del inventario.

Reordenamiento de contratos:

Con el inicio de mi gestión, es importante aclarar que, a nivel de control y seguimiento de contratos, no se registraron acciones implementadas en el 2015, como insumo para revalorar las acciones de las Empresas con contratos vigentes. Por lo anterior y con el escaso recurso humano administrativo del Cenetur, se inició el establecimiento de controles internos y uso de los mecanismos de control registrados en el sistema de calidad.

Mediante oficio CENETUR-316-2015 del 3 de diciembre 2015, se solicitó ante la Unidad de Recursos Materiales la intervención del señor Marco Vinicio Guevara, supervisor de seguridad para que realizara una supervisión técnica, la cual avaló la necesidad evidente al ingreso de mi gestión, de la imperiosa necesidad del cambio de oficiales de seguridad por falta de procedimientos y protocolos de seguridad. Es así como se gestionó ante la Empresa dicho cambio, el que se concretó con el cambio del coordinador y otros oficiales.

Otros resultados se han centrado en los contratos de mayor gasto presupuestario, como lo es el contrato de seguridad y el contrato de aseo y limpieza.

Se designó una funcionaria para el seguimiento y control de estos contratos según la normativa vigente, en cumplimiento de las cláusulas del contrato. Actualmente la recepción del servicio se está basando en los informes brindados por personal asignado para tal fin. *Proyecto de Empresa de Limpieza SCOSA:* se logra mantener la limpieza dentro y fuera de la Institución, como lo señala el contrato, dando así una supervisión diaria. El cual se logró a diciembre obtener un excelente resultado en todas las áreas de limpieza. *Proyecto Empresa de Seguridad CONSORCIO,* llevar control de bitácoras respecto a las entradas y salidas de personal, estudiantes y usuarios, actualizar el uso de parqueo externo. se inició un trabajo en conjunto con los oficiales en ordenar los documentos personales de cada oficial, Además tener al día las herramientas necesarias para lograr ejercer las funciones requeridas, custodiar los parqueos anexos, ya que tanto en el parqueo anexo como el de la entrada de carga están algunos usuarios ajenos a la Institución haciendo uso del mismo, el cual se rescató por medio de oficios y seguimiento. Supervisión y reuniones con la empresa de Seguridad.

Para el contrato de Lavandería, se ha elaborado una herramienta de control para el despacho y recepción de los manteles sujetos de lavado.

Mejoramiento de infraestructura:

A partir del diagnóstico exploratorio realizado al inicio de la gestión, se determinó el evidente deterioro en la infraestructura, la cual ha carecido de mantenimiento por distintas razones. No obstante, y dentro de las posibilidades administrativas los principales resultados en esta área se centraron en la remodelación de dos áreas didácticas, la colocación de piso porcelanato en el restaurante didáctico y en los salones del quinto piso que estaba en total desuso por deterioro y lo insalubre de las alfombras con que se contaba. Se logró no solo cambiar el piso, sino colocar nueva alfombra que ha permitido dar un uso constante para la atención de eventos generales con estudiantes, así como los procesos de selección de gran demanda donde asisten más de 100 personas interesadas en procesos de selección. Se reacondicionó el área administrativa, demoliendo muebles viejos y en mal estado. Se crearon espacios libres y limpios.

Se logró construir una rampa a la salida de una puerta de emergencia en el costado este del edificio.

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.
- Durante el periodo de gestión, los principales cambios del entorno en el ordenamiento jurídico y que han impactado en el quehacer del Centro ha sido el que se le haya otorgado el permiso de funcionamiento al SINART, una vez vencido el convenio. Esto ha implicado la reducción de espacios didácticos para uso del Centro afectando el ofrecer más oferta. De igual manera se ha ejecutado el programa del INA MEP sin que a la fecha se haya concreta un convenio específico que regule las obligaciones y derechos de las partes. Fue ejecutado en el 2016 y para el 2017 se espera su inicio. Pese a lo anterior, en el 2016 se ejecutó el programa de forma exitosa previas coordinaciones con la Directora asignada al Programa de educación abierta. De igual forma se ha colaborado con personal del SINART en cuanto al espacio y limpieza del área utilizado por ellos en los tiempos que permanecen el edificio (de 6 a.m a 9a.m aproximadamente).
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.
- Al ser el Cenetur parte de los 17 Centros que conforman la Unidad Región Central, la autoevaluación de control interno se realiza de manera integrada a cargo de una Comisión de la Regional y por ende el Cenetur dentro de sus aportes ha coadyuvado en el establecimiento de mecanismos de mejora internos como la implementación de controles indicados en ítems anteriores.
- Dentro de los principales cambios generados en el entorno se ubican los cambios en legislación relacionada con Salud Ocupacional para lo cual se han atendido todos los requerimientos solicitados por la Oficina de Salud Ocupacional del INA. Asimismo se han generado nuevos requerimientos en materia de Gestión ambiental que también han sido cumplidos todos los requerimientos que se han venido solicitando, no obstante son dos áreas que están en proceso de construcción del conocimiento.
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.
- Como parte de la sostenibilidad de las acciones propuestas de mejora durante la gestión a mi cargo se citan:
- Los lineamientos emitidos por esta jefatura para la implementación de acciones de mejora en campos como la administración de personal,
 - control en la ejecución de contratos,
 - regulaciones para el manejo de inventarios
 - Aplicación de las herramientas de trabajo indicadas en el sistema de calidad.
6. **Logros alcanzados:** Principales logros durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la Unidad, según corresponda.
- Producto de los resultados del diagnóstico preliminar referenciado, así como la necesidad de adaptación a las condiciones del medio ambiente, se resumen además de los resultados obtenidos durante la gestión de trabajo a mi cargo, algunos logros:

- Reordenamiento de espacios didácticos
- Reubicación de personal maximizando el espacio disponible
- Implementación de una metodología de trabajo que pretende ordenar y estructurar el inventario del CENETUR en sub-ubicaciones por uso, según funcionarios, tal y como lo faculta el Sistema de Inventarios de Bienes Institucional (SIBI) desde su creación. Ello permitiría establecer mecanismos operativos que minimicen el riesgo de pérdida, usos indebidos, irregularidades, etc., al convertirse cada funcionario en coadministrador del cuidado y custodia de los bienes institucionales.
- Acondicionamiento de habitaciones estándar y la habitación suite
- Habilitación del salón quinto piso con cambio de piso y alfombras nuevas
- Sustitución de piso del restaurante didáctico el cual contaba con alfombra contaminada de heces fecales por las constantes inundaciones.
- se eliminaron las inundaciones generadas en el invierno gracias a la coordinación con AYA quien atendió en dos oportunidades dicho problema y fue resuelto con la limpieza de cajas de registro.
- Se habilitó una rampa en la salida de emergencia del ala oeste del edificio para facilitar evacuaciones en caso de emergencia.
- Se arregló el techo del quinto piso el cual contaba con múltiples goteras que impactaban la nueva alfombra.
- Se han hecho mejoras las luminarias con cambios de fluorescentes en las áreas que se ha podido previa coordinación con recursos materiales quienes nos han colaborado.
- Ordenamiento de bodegas.
- Habilitación de espacios anteriormente ocupados por Aseo y limpieza.

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.

El proyecto inmediato asumido desde el inicio de la gestión fue la reorganización administrativa, técnica y de infraestructura para maximizar espacios didácticos y ampliar la oferta formativa. Esto se ha ido logrando con grandes limitaciones administrativas, no obstante, se han concretado logros como los descritos en el ítem anterior.

Está en coordinación con la subgerencia administrativa el proyecto de remodelación del restaurante didáctico y las habitaciones, no obstante, está bajo la coordinación de la subgerencia administrativa y por ende pendiente para su seguimiento.

De igual forma se había iniciado el proyecto para habilitar una salida de emergencia en el lado oeste del edificio que comunicara y uniera con el lote baldío, a fin de que fungiera como punto de reunión en caso de emergencia y habilitar un Pulmón verde para estudiantes y funcionarios. Esta idea proyecto estaba siendo coordinada con docentes y estudiantes.

Otro proyecto en ejecución de una huerta urbana en otro espacio baldío al costado sur del edificio a cargo de docentes y estudiantes.

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

Como parte de las estrategias de autoevaluación se implementaron estrategias para lograr mayor y mejor utilización del presupuesto, entre ellas:

- Monitoreo constante del presupuesto tanto del Centro como en reuniones de Encargados de la Unidad Regional.
- Identificación de saldos disponibles y redireccionamiento de los mismos hacia otras necesidades de la Regional o el Centro.
- Control de rutas críticas.

Pese a lo anterior, existen condiciones externas que afectan la ejecución real del presupuesto como por ejemplo los tiempos de compras, retraso en las facturas de los contratos, etc.

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.

Algunas sugerencias a ser consideradas son:

- Coordinar con los Núcleo tecnológicos de manera que se realice con mayor frecuencia supervisiones técnicas.
- Considerar la necesidad de mayor apoyo administrativo que facilite mediadas mayores medidas de control interno ante la demanda del entorno.
- Flexibilizar el uso compras directas ante necesidades urgentes debidamente justificadas.

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.

Es importante la definición de políticas institucionales que atiendan la regulación de las compras de perecederos ante la falta de control y seguimiento en el abastecimiento de los bienes perecederos que se adquieren de manera individualizada por cada uno de los docentes del subsector de gastronomía.

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.

Ninguna

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.

Ninguna

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

Ninguna

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:

Sandra Eleane Corite Díaz

Número de identificación: 1-638-294

cc: Unidad de Recursos Humanos¹

Sucesor



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