

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
Copia a (Unidad de Recursos Humanos): Sandra Rodríguez Hidalgo
Fecha del Informe: 31 de agosto de 2023
Nombre de la Persona Funcionaria: Juan Carlos Ocampo Ugarte
Nombre del Puesto: Formador para el Trabajo 3
Unidad Ejecutora: Centro Nacional Especializado en Turismo CENETUR
Período de Gestión: De febrero 2017 al 01 de setiembre de 2023
Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos
Recibido por: Jessica Almengor Cañizalez Firma _____
Fecha: _____ Sello

1. **Presentación:** en este apartado se incluye un resumen ejecutivo del contenido del informe.

El presente informe tiene como propósito dar a conocer el estado actual del Centro Nacional Especializado en Turismo (CENETUR) en el área administrativa, presupuestaria, de ejecución de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional, así como del personal asignado; para que la persona que asuma el puesto como encargada de Centro pueda tener insumo de información para la toma de decisiones a corto, mediano y largo plazo.

El CENETUR cuenta con instalaciones propias del INA compuesto por tres fincas, donde una de ellas se utiliza como parqueo, otra cuenta con un área verde, y otra que cuenta con un edificio de cinco pisos donde se desarrollan los Servicios de Capacitación y Formación Profesional en las áreas técnicas de gastronomía, servicios turísticos, alojamiento e idiomas. El edificio cuenta con dos cocinas didácticas, un restaurante con bar didáctico, un bar didáctico, dos laboratorios de cómputo y tres habitaciones didácticas; además de áreas

administrativas, cuatro oficinas para el equipo de bienestar estudiantil y tres oficinas para personas administradoras de servicios.

Para el funcionamiento y desarrollo de las diferentes especialidades, actualmente se cuenta con 22 personas docentes, tres personas administradoras de servicios, dos trabajadoras sociales, dos personas orientadoras y dos personas Asistentes Administrativas. Asimismo, se cuenta con varios contratos que brindan servicios de lavandería de mantelería, sillas, lamas y planchado; servicio de seguridad y vigilancia; servicio de fumigación y control de plagas; mantenimiento preventivo y correctivo de elevadores, mantenimiento preventivo del sistema de agua potable; cabe indicar que para los servicios de lavandería de mantelería, sillas, lamas y planchado y limpieza del edificio y mantenimiento de áreas verdes, se realizó la gestión del respectivo código para una nueva contratación para el 2024. Actualmente se están realizando gestiones para proceder con nuevas contrataciones para contar con el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los aires acondicionados, mantenimiento preventivo y correctivo de las cocinas que utilizan Gas LP y el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de bajantes, canoas y sistema de desagües de aguas pluviales y residuales.

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

Desde mi ingreso en el año 2017 se realizaron varias gestiones para mejorar el accionar de este centro de formación, como lo son una revisión y reorganización del seguimiento y control de inventarios que abarca alrededor de 4000 activos; además se organizó el área de seguridad del edificio, siendo que en uno de los anexos se instaló una malla y portón eléctrico para el control y salida de vehículos. Para el equipamiento se realizó un cambio en mobiliario y equipo para los SCFP y áreas administrativas. Respecto a la atención de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional, se realizaron gestiones para aumentar la cantidad de servicios que se brinda y, por ende, el aumento en la cantidad de personas egresadas en programas, pruebas de certificación, asistencias técnicas y módulos.

De conformidad con la continuidad de negocio, en la época de pandemia se logró firmar un convenio de cooperación con el Santa Ana Country Club para la ejecución de SCFP en el área de cocina y alimentos y bebidas, dicho convenio actualmente se encuentra vigente y a la fecha se han egresado entre módulos, programas, pruebas de certificación y asistencias técnicas a más de 500 personas.

También, por medio de la modalidad de teletrabajo formal y excepcional, se logró, pese a que el centro se encuentra cerrado, mantener la mayoría de servicios de capacitación bajo esta modalidad.

Con respecto a la infraestructura del edificio, se concretó la reparación y cambio de la cubierta, sistema de gas LP y reparación de una parte del sistema eléctrico, reparación que a la fecha se encuentra en proceso por diferentes situaciones de índole administrativo con la empresa adjudicada.

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.

Uno de los principales cambios que se tuvo en el entorno y quehacer de este centro de formación con respecto a los SCFP, fue el logro de firmar un convenio de cooperación con el Santa Ana Country Club para la ejecución de SCFP en el área de cocina y alimentos y bebidas, dicho convenio actualmente se encuentra vigente y a la fecha se han egresado entre módulos, programas, pruebas de certificación y asistencias técnicas a más de 500 personas. Se logró también, la firma de un contrato de reparación de las instalaciones del edificio y el inicio de un proyecto de remodelación integral del mismo.

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.

En cuanto al sistema de Control Interno, y de conformidad con los riesgos detectados al principio de mi gestión, los más relevantes fueron los siguientes: aumento en la cantidad de los SCFP, el mejoramiento en equipamiento y amueblamiento, mejora en la infraestructura general del edificio, cambios en el sistema de control de inventarios, actualmente (2023), los riesgos detectados fueron subsanados en su mayoría, como por ejemplo el aumento significativo en servicios de capacitación, cantidad de egresados, cambio de mobiliario y equipo, resultados que se reflejan en el mejoramiento de las personas egresadas y personal técnico y administrativo. Con respecto a la infraestructura se logró un contrato de reparación y el inicio de una reparación integral del edificio.

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.

Durante el último año el Centro Nacional Especializado en Turismo (CENETUR) ha atendido en todos sus extremos las directrices institucionales de control interno en cada uno de los ítems establecidos, entregando las evidencias de la gestión realizada a lo interno del Centro, con el personal docente, administrativo y estudiantil; como parte del ordenamiento jurídico y transparencia de la gestión, aplicando acciones de valoración de riesgos, herramientas de autocontrol, matriz de áreas sensibles, matriz de inventario de controles y matriz de clasificación de la información, entre otras herramientas evaluadas en cada periodo.

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

Los principales logros durante mi gestión se enfocan en la firma del convenio con el Santa Ana Country Club, el aumento en los servicios de capacitación, el amueblamiento y equipamiento del edificio, la reparación de áreas en la parte eléctrica, sistemas de gas LP y reparación de la cubierta, que era un riesgo para la integridad de las personas. Asimismo, se logra mejorar el clima laboral en general de todo el personal administrativo, técnico y estudiantil; que, desde mi punto de vista, es esencial para el logro de los objetivos antes mencionados.

Se logra un reacomodo y un logro significativo con respecto a lo que son control y seguimiento de inventarios. Se establecen diferentes comisiones de conformidad con lo indica la reglamentación institucional, donde se resalta la Comisión de Control Interno para crear una cultura que permita ampliar el análisis y se proponen mejoras a los riesgos detectados con la finalidad de que los SCFP sean acordes a las especialidades que se dan en este centro de formación.

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 más relevante que dio inicio durante mi gestión y queda en trámite y pendiente de concluir es el *Proyecto de Remodelación Integral del Centro Nacional Especializado en Turismo*, mismo que puedo resumir en lo siguiente:

PROYECTO REMODELACION INTEGRAL DEL CENETUR

INFORME EJECUTIVO

1. GENERALIDADES

La actual edificación no cuenta con los requerimientos en infraestructura y necesidades propias a la realidad de mercado y competencia nacional; por lo que se busca una remodelación integral de la edificación (entiéndase diseño arquitectónico-civil, mecánico y eléctrico). Donde se considere valorar el espacio de acuerdo con los requerimientos con fines educativos que demanda la institución, la innovación de espacios y principios de construcción sostenible.

Debido a que el CENETUR es un centro especializado, se pretende que tanto el equipamiento como la oferta que se desarrolle en el centro esté de acuerdo con las tendencias del mercado, una propuesta vanguardista que se centre en el estudiante para que adquiera habilidades, conocimientos y actitudes a través de la resolución de problemas de la vida real, esto es posible gracias a que la edificación contará con espacios didácticos lo más cercanos a la realidad del mercado laboral.

2. FUNCIONES DE UN CENTRO ESPECIALIZADO:

- Centro Nacional Especializado es un establecimiento físico cuya infraestructura, equipamiento y personal técnico se conciben para ejecutar servicios de formación y capacitación profesional especializada dirigido esencialmente a un sector o sub sector productivo.
- Posibilita, amén de la ejecución de programas de formación y capacitación la prestación de servicios de asistencia técnica e investigación + desarrollo.

3. PORQUE EL CENETUR ES UN CENTRO ESPECIALIZADO EN TURISMO

- ✓ Ubicación estratégica que permite el desplazamiento de participantes de diferentes zonas del país apoyado por un programa de ayudas económicas.
- ✓ Cuenta con docentes de planta de la URCO en las áreas de turismo, administración, idiomas de modo que se facilite el desarrollo de una oferta integral que fomente el emprendedurismo.
- ✓ Relaciones cercanas con organizaciones del sector (cámaras, organizaciones) para la realización de alianzas estratégicas.
- ✓ Contará con espacios didácticos remodelados y adecuados que permiten el desarrollo de oferta formativa especializada que mejore la competitividad del sector, así como el desarrollo de procesos de certificación por experiencia más adecuados.
- ✓ Desarrollo de un programa de capacitación y/o pasantías al personal docente del centro por medio de alianzas estratégicas en temas de vanguardia que permitan impartir capacitaciones según las tendencias del mercado.
- ✓ Experiencia en detección de necesidades de capacitación, mediante la colaboración del personal docente con criterio técnico.
- ✓ Apoyo al núcleo de turismo para el diseño de acciones formativas por medio del personal docente de planta asignado.

4. ETAPAS REALIZADAS

4.1 DEFINICION DE EQUIPO TECNICO

- Juan Carlos Ocampo. Encargado CENETUR
- Norem Rojas. Profesional en Alojamiento turístico y Turismo Rural. CENETUR, coordinadora del proyecto.
- Pablo Aguilar. Profesional en Servicios turísticos CENETUR
- Carlos Díaz/ Ricardo Cartín Profesional en AyB CENETUR
- Eduardo Pastrana Profesional en gastronomía CENETUR
- Elia Lobo. Profesional en Arquitectura PAM

4.2 PROSPECCION:

- Estudio CENETUR 2019-2020
- Requerimientos de formación en empresas de hospedaje turístico de la provincia de San José.
- Estudio de Identificación de Necesidades de Capacitación y Formación Profesional del Sector Productivo Turismo por Unidad Regional INA 2018-2023. Año 2019
- Oferta núcleo de turismo 2024, estándares de cualificación aprobados, programas educativos.
- Visita y reuniones con Centros educativos que ofrecen carreras de turismo y gastronomía:
 - ✓ Liceo Hotelero Paul Augier Niza Francia
 - ✓ U Latina,
 - ✓ Centros INA (Alajuela, Heredia, Cartago y Alajuelita)
- Visita Empresas del sector turismo
 - ✓ Santa Ana Country Club
 - ✓ Hotel Hyatt Place

4.3 ELABORACIÓN DE REQUERIMIENTOS SEGÚN ÁREAS DE ESPECIALIZACIÓN:

Servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> • Aulas de trabajo colaborativo • Bodegas de almacenamiento de equipos ópticos para giras de campo
Alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> • 3 habitaciones didácticas <ul style="list-style-type: none"> ○ habitación didáctica N.1 estándar 3ing ○ Habitación didáctica N.2 estándar (accesible ley 7600) ○ Habitación didáctica N.3 suite King • 1 lavandería didáctica • 1 bodega de pisos para almacenamiento de lencería y equipamiento • Laboratorio de informática para capacitaciones en sistemas hoteleros • Aula didáctica de camarera • Aula didáctica de recepción
Servicio de AyB	<ul style="list-style-type: none"> • Restaurante didáctico • 1 barra didáctica • Laboratorios AyB <ul style="list-style-type: none"> ○ Barismo ○ somelería ○ mixología)
Gastronomía	<ul style="list-style-type: none"> • Cocina 1: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cocina demostrativa con butacas estilo galería y equipo de filmación y proyección ○ Cocina de prácticas individuales • Cocina 2: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cocina de prácticas individuales con estufas estilo lineal ○ Área de cocina laboratorio para impartir módulos especializados, certificaciones o proyectos con entrada independiente: cocina de pastelería, chocolatería. • Bodega para almacenaje de insumos
Idiomas	<ul style="list-style-type: none"> • 5 aulas • Laboratorio de idiomas
Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas administrativas • Bodegas de almacenaje
Generales	<ul style="list-style-type: none"> • Sala de lactancia • Cafetería para estudiantes • Área de comedor para funcionarios

	<ul style="list-style-type: none"> • Sala de estudio individual y colectivo • Salas de reuniones para aplicación de pruebas de certificación y entrevistas • Sala docentes • Sala multiusos para módulos prácticos (primeros auxilios, salud y bienestar) • Centro de Acopio • Lobby, información y registro
--	--

4.4 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE REQUERIMIENTOS PARA VALIDACIÓN:

- ✓ La Cámara Nacional de Turismo - CANATUR
- ✓ La Cámara Costarricense de Restaurantes-CACORE
- ✓ La Cámara Costarricense de Hoteles-CCH
- ✓ La Cámara de Experiencias Rurales
- ✓ Cámara Costarricense de la Salud PROMED
- ✓ Asociación Nacional de Pequeños Hoteles
- ✓ La Asociación de Operadores Turísticos ACOT
- ✓ El Instituto Costarricense de Turismo ICT

4.5 PRESENTACIÓN A LA UNIDAD TÉCNICA (NÚCLEO DE TURISMO)

- ✓ Comité técnico del Núcleo de turismo
- ✓ Técnicos sector AyB
- ✓ Técnicos sector gastronomía
- ✓ Técnicos sector Alojamiento

ALIANZA ESTRATEGICA CON INSTITUTO PAUL AUGIER FRANCIA

Se han realizado reuniones con representante del instituto Lyfe para valorar posibilidades de intercambio de docentes y/o capacitaciones de formador de formadores entre ambas instituciones, así como asesoría en la infraestructura, equipamiento y /o funcionamiento de un hotel-restaurant escuela.

ESTADO ACTUAL DEL PROYECTO

Etapa de estudios preliminares y en espera de la resolución con el plan catastro en el área legal y posteriormente en la Municipalidad de San José.

PRESUPUESTO: \$2.706.075,71

CONSIDERACION CENETUR COMO CENTRO FORMACION PRODUCCION

Es importante definir función y necesidad del Centro para que esta información sea trasladada a la empresa consultora (productiva o informativa).

Debido a la posición estratégica del CENETUR, el poder contar con un restaurante y/o cafetería escuela permite no solo tener la posibilidad de contar con espacios más similares a la realidad productiva sino que además se considera viable el poder ofrecer una alternativa de servicio de alto nivel para las instituciones y empresas comerciales de la zona tales como Corte Suprema de Justicia, Ministerio de Obras Públicas y Transportes, Ministerio de Educación Pública, Casa Presidencial, entre otras de ésta forma se puede lograr una sostenibilidad económica del proyecto.

De igual manera al obtener ingresos por los servicios que se ofertan se pueden adquirir con mayor facilidad el equipamiento y herramientas didácticas requeridas y que muchas veces se carece. Incluso muchas de las mismas son aportadas por los mismos docentes conscientes de la importancia de la formación.

Un centro de formación producción permite simular la realidad del mercado labor en un ambiente de aprendizaje controlado por los docentes a cargo, de esta manera los estudiantes practican los contenidos teóricos en ambientes reales como los que se dan en una empresa del sector.

Al estar ubicado en la capital, permite recibir estudiantes de diferentes comunidades del país.

Las habilidades blandas que tanto son requeridas en el sector productivo son más fácilmente de fomentar en ambientes como centros didácticos productivos ya que se ponen en evidencia en las situaciones reales que el estudiante debe enfrentar tales como: trabajo en equipo, manejo de quejas, manejo de stress, organización, proactividad, entre otras.

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

Para el año 2023 se cuenta con un presupuesto asignado de ø695.721.815 que incluye el pago de salarios, el pago de los servicios contratados indicados anteriormente, la compra de materiales requeridos para la ejecución de los SCFP y oficina, equipos y el pago de ayudas económicas.

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 considera importante dar el seguimiento oportuno al contrato de reparación de la cubierta, sistema de gas LP y sistema eléctrico del edificio a fin de garantizar la continuidad de los servicios de capacitación y formación profesional.

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.

Se considera que se debe brindar el seguimiento oportuno al proyecto de remodelación integral del edificio del CENETUR, que actualmente se encuentra en la Etapa de estudios preliminares y en espera de la resolución con el plan catastro en el área legal y posteriormente en la Municipalidad de San José.

Las actividades propias del puesto de persona encargada de centro han cambiado sustancialmente, por lo que se requiere contar con un manual de puesto actualizado a las funciones actuales para este puesto y un estudio de las cargas de trabajo por parte de las autoridades superiores.

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.

No se cuenta con disposiciones a cumplir por parte de la Contraloría General de la República.

12. **Órganos de Control Externo:** Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.

No se cuenta con recomendaciones de parte de algún otro órgano de control externo.

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

Se cumplió con la normativa u/o directrices establecidas por la Auditoría Interna a nivel institucional.

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:

JUAN CARLOS OCAMPO UGARTE

Número de identificación: 502390978

cc: Unidad de Recursos Humanos¹

Sucesor

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