

Gerencia General

G-0636-2020

20 de marzo de 2020

Msc.
Gustavo Alvarado Chaves
Director Gestión Turística
Presente

Asunto: Respuesta oficio DRH-0164-2020, deber de realizar informe final de gestión en el cargo de Jefe a.i. del Departamento de Gestión y Asesoría Turística.

Estimado Señor:

En atención al oficio DRH-0164-2020, donde se nos solicita rendir un informe final de mi gestión como Jefe a.i. del Departamento de Gestión y Asesoría Turística, me permito informarle que desde que asumí funciones como titular del precitado Departamento se realizaron las siguientes actividades más sustantivas.

Una de las primeras acciones fue reunirme con cada colaborador de la Unidad para conocer su situación actual y determinar en qué se puede mejorar su trabajo. Una vez realizadas las reuniones individuales se realizó una grupal en el sentido unificar criterios entre todos, mejorar los procedimientos y ayudar con perfeccionar el clima organizacional, ya que existe una gran división entre colaboradores y cargas de trabajo.

Se les indica que se van a implementar reuniones semanales e informes mensuales sobre los avances de trabajo y los tiempos de espera de cada uno de los trámites.

Nos damos cuenta que hay una prioridad de dar trámite a las nuevas solicitudes de Declaratoria Turística. Según revisión con los Analistas de Proyectos se nos informa y así se pudo observar que por el tema del Plan Fiscal hay una gran cantidad de trámites nuevos y otros en estudio, de ahí que se toma la decisión como Jefatura de dar trámite a este proceso como prioridad.

Con el propósito de contar con un control interno (no existía) y así darles cumplimiento a algunas directrices institucionales, se les solicito a los colaboradores que a partir del día 28 de noviembre 2019; informar a esta Jefatura con copia a nuestra compañera Jharma Sancho de su ubicación y funciones en temas de giras, reuniones fuera de la institución, capacitaciones, charlas, incapacidades y otras propias de nuestras funciones.

Gerencia General

La idea del cuadro tal como se les indico no era controlar “en que” y “en donde están” por qué se trabajó en base a la confianza, sino con el objetivo de poder darle respuesta a clientes tanto internos como externos y de cumplir como se indica en el párrafo anterior de algunas directrices institucionales.

Una de las situaciones que también nos ocupó, fue el gasto de papel en la unidad, por lo que se les informa que a partir del año 2020 se va a implementar un consecutivo digital, el físico en papel desaparece.

Se procede a revisar todos los requisitos que se encuentran en la Página Web, con el fin de que las personas que realizan las consultas puedan tener la información adecuada.

Se coordina y realiza una encerrona con todos los analistas e inspectores de calidad tanto de Oficinas Centrales como de las Regionales para mejorar criterios.

Se realiza una reunión solamente con los inspectores de calidad de las Oficinas Regionales y del Departamento de Gestión, para mejorar los informes. Aquí los Supervisores de Calidad, solicitan revisar los Manuales y fichas resumen de inspección ya que ellos consideran que las mismas son más “castigadoras que asesoras”. Este es un pendiente que lamentablemente por falta de tiempo no se dio.

Como parte de las mejoras el día 4 de febrero se realizó una reunión convocada por esta jefatura con todos los colaboradores de Gestión y Asesoría Turística; con el Asesor Legal, tres de sus colaboradores y con la Unidad de Oficinas Regionales, incluyendo las Jefaturas y Supervisores de calidad de cada una de las sedes regionales. La idea de esta reunión fue analizar una serie de situaciones que se dan con las empresas y actividades turísticas. De los resultados de dicha reunión la cual fue de gran provecho para todas las partes, se remite el oficio DGT-102-2020 con las directrices, las cuales serán de acatamiento obligatorio en el momento de su comunicación.

Durante la gestión se tuvieron que atender dos Preventivos, el AI-C-04-2019 sobre el Programa de Declaratoria Turísticas y el AL-Ad-027-2019 sobre los Programas de Gira, para lo cual tuvimos que acudir a muchos de los Profesionales del Departamento.

Como parte del Preventivo AI-Ad-027-2019 “Sobre el control interno de las giras que realizan los colaboradores del Departamento de Gestión y Asesoría Turística”, en lo

Gerencia General

que se refiere a la realización de estudios de actualización de puestos, con la finalidad de identificar cambios en los mismos, fuimos parte de una entrevista como

Jefe a.i., con el propósito de validar la información suministrada por los colaboradores.

El Departamento de Recursos Humanos realizó entrevistas a todos los colaboradores del Departamento de Gestión y Asesoría Turística que ocupan los puestos de Ejecutivo de Turismo 2, Ejecutivo de Turismo 1, Gestor de Turismo 3 y Secretaria Ejecutiva. Ver oficio DRH-ETE-007-2020.

Como parte de otras acciones implementadas, se revisaron los programas de gira de cada uno de los colaboradores, adicionalmente; mediante el oficio DGA-0355-2020 se remite a los mismos, la Directriz para reposición de tiempo laborado en días de descanso y feriados, oficio de la Gerencia General G-0707-2016 y su respectivo formulario. Se implementó además incluir en el cuadro de solicitud de viáticos si la gira incluye días de descanso y feriados.

Se realizó una reunión con el Licenciado Martín Quesada Rivera para la revisión de los registros "Inspección y control de calidad". Dicha revisión sirvió como insumo para la reunión con los Supervisores de Calidad de esta Unidad y de todas las oficinas Regionales para validar cada uno de los registros que impliquen vistas de inspección y sus respectivos registros.

El día 5 de febrero del 2020 se le indicó a cada uno de los colaboradores que el último día hábil de cada mes, se presentará un informe a la Jefatura de la situación de cada uno de los expedientes, trámites y vistas de campo.

Sin otro particular se suscribe,

Atentamente,

Rafael Soto Quirós
Gerencia General

CC. Dr. Alberto López Chaves, Gerente General ICT
Lic. Javier Tapia Gutiérrez, Jefe Recursos Humanos
Msc. Walter Monge Edwards, Jefe Gestión y Asesoría Turística
Archivo