



Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico

Contraloría de Servicios

**Informe anual de labores de la Contraloría de
Servicios 2014**

Mba. Ivan Lastro Barbado

16/01/2015

Función General y Facultades del INCOP

Función General

Fortalecer la economía del país asumiendo el rol de Autoridad Portuaria y suministrar servicios portuarios eficientes y de calidad tales como: servicios de carga, descarga de mercaderías y manipulación de carga, así, como servicio a las naves en torno a la actividad portuaria.

- **Objetivo de la Contraloría de Servicios**

Promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios, así como el acercamiento entre las instituciones y los usuarios, esto para mejorar el desempeño institucional y lograr la satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios que necesiten del INCOP

- **Misión**

Somos una Institución Pública que rige como Autoridad Portuaria Superior del Litoral Pacífico, brindamos servicios portuarios eficientes y fiscalizamos la concesión de obras públicas al sector privado en beneficio de importadores, exportadores y público en general, con el propósito de fomentar el desarrollo económico y social del país en armonía con el ambiente.

- **Visión**

Ser guardián del interés colectivo, estableciendo la excelencia y honradez como valores fundamentales para el fortalecimiento y enriquecimiento institucional, en aras de contribuir al desarrollo del comercio y del turismo de la región y del país, mediante la operación, promoción y fiscalización eficaz y eficiente de los puertos de la provincia de Puntarenas (del Litoral del Pacífico).

- **Objetivos Estratégicos**

Con el fin de dar cumplimiento a nuestra misión de forma eficiente y eficaz la Institución ha desarrollado los siguientes objetivos estratégicos, los cuales reflejaran nuestros logros y evidenciaran los resultados que esperamos con las políticas institucionales.

1. **Fiscalización:** Fortalecer el proceso de fiscalización para lograr una gestión eficiente, eficaz y oportuna.
2. **Modernización de Puertos:** Organizar y concretar el proceso de modernización de los Puertos de Quepos, Golfito y Terminal de Puntarenas, bajo el uso de los mejores instrumentos jurídicos para la adecuada prestación de servicios.
3. **Fomento de la Gestión Turística:** Desarrollar la infraestructura con énfasis en la actividad turística para el fomento de la misma y Fortalecer la Promoción turística para el desarrollo de la Ciudad de Puntarenas.

4. Eficiente y Eficaz Gestión Administrativa Institucional: Fortalecer un proceso de Administración Institucional eficaz, eficiente para que contribuya al proceso de rendición de cuentas y al cumplimiento de los fines institucionales.
5. Fortalecimiento del Sistema de Control Interno: Fortalecer el proceso de mantenimiento y perfeccionamiento de un sistema de control interno aplicable, completo, razonable, integrado y congruente con las competencias del INCOP y que este acorde con lo dispuesto en la Ley General de Control Interno N°8292 para el mejoramiento de la gestión institucional.

Al alcanzar el logro de estos objetivos, el INCOP proporcionará servicios portuarios eficientes y seguros tanto a importadores, exportadores y público en general y a la vez contribuirá con el desarrollo económico y social de la provincia de Puntarenas al promoverla como destino turístico nacional e internacional.

- 1) Tipo de servicios o productos estratégicos que brinda la institución. Deben coincidir con el mapeo de los principales productos y servicios institucionales, en caso de haberse propuesto dentro de uno de los objetivos del Plan Anual de Trabajo del periodo respectivo.

- a) Ayudas a la Navegación
- b) Pilotaje
- c) Remolcaje
- d) Estadía
- e) Tarifas por Amarre y Desamarre
- f) Tarifas por Limpieza del Muelle
- g) Tarifas por Servicios de Carga o Descarga
- h) Tarifas por Servicio de maquinaria a bordo
- i) Tarifas por Servicio de Lancha
- j) Tarifas por Servicio de Transferencia de Mercadería:
- k) IMPORTACION
- l) EXPORTACION
- m) Tarifa por Muellaje: (Decreto MOPT)
- n) Tarifa por Almacenaje
- o) Tarifa por Reestiba de carga a bordo o en el muelle
- p) Tarifa por Reembalaje y rotulación
- q) Tarifa por Alquiler de equipos y maquinaria
- r) Tarifas por servicio a contenedores refrigerados: (Decreto MOPT)
- s) Tarifas por Suministro de agua potable
- t) Tarifas por Recepción y despacho de carga en bodegas y patios:
- u) Tarifas por transferencia de contenedores en patios: (Decreto MOPT)
- v) Tarifas por Movimiento de contenedores en patios o muelle (Decreto MOPT)
- w) Tarifas por Demoras en las operaciones de carga y descarga de buques
- x) Tarifas Ingreso de vehículos a zona portuaria: (peaje)
- y) Tarifas Servicio de báscula
- z) Tarifas por embarque y desembarque de pasajeros en Puerto Caldera:
- aa) Tarifa por vigilancia portuaria extraordinaria
- bb) Tarifa de Atraque de lanchas en Muelle de Puntarenas: (Decreto MOPT)
- cc) Tarifas por uso personal de refuerzo: (Decreto MOPT)
- dd) Tarifa por consolidación o desconsolidación de contenedores
- ee) Tarifas por apertura de bodegas y patios en tiempo extraordinario: (Decreto MOPT)
- ff) Tarifas por atención de embarcaciones de pasajeros: (Decreto MOPT)
- gg) Tarifas por Fondeo de embarcaciones de pasajeros: (Decreto MOPT)

Horario: Lunes a viernes de 8 a.m a 4 p.m
Correo electrónico: ilastro@incop.go.cr
Teléfono (s): 2634-91-59
Fax: No hay

II. Recursos

En este apartado se debe presentar la información, respecto a los diversos recursos con que cuenta la Contraloría de Servicios para el desarrollo de sus funciones.

- 1) Recurso Humano (funcionarios con que cuenta la Contraloría de Servicios, no incluir al Contralor (a) de Servicios):

Nombre del funcionario	Puesto	Grado Académico*
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

(*) En esta columna se debe llenar la información de la siguiente manera, por ejemplo: Master en Psicología, Licenciado en Administración Pública, Bachiller en Educación Media.

Observaciones (en caso de presentar observaciones respecto a este punto, favor realizarlas en este espacio).

No cuenta, es una unidad unipersonal.

- 2) Recursos Presupuestarios:

Cuenta la Contraloría de Servicios con los recursos presupuestarios asignados para el cumplimiento de sus funciones

Si (x) Indique el Monto: 450.000

No ()

Observaciones (en caso de presentar observaciones respecto a este punto, favor realizarlas en este espacio).

Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo (si cuenta con alguno de los recursos físicos favor marcar la casilla e indicar la cantidad):

Recursos físicos	Si	No	Cantidad*
Cuenta con su propio espacio físico (oficina)	x		1
Cuenta con espacio físico adecuado	x		1
Cuenta con fax		x	0
Cuenta con teléfono	x		1
Cuenta con línea telefónica propia	x		1
Cuenta con computadora	x		1
Cuenta con impresora	x		1
Cuenta con fotocopidora		x	0
Cuenta con materiales de oficina necesarios (papelería y otros)	x		1
Cuenta con acceso a Internet	x		1
Cuenta con Scanner		x	0
Cuenta con Cámara		x	0
Cuenta con Computadora portátil (laptop)		x	0
Cuenta con Proyector (video beam)		x	0
Cuenta con Grabadora		x	0
Cuenta con Pantalla		x	0
Cuenta con Pizarras		x	0
Otros, indique (vehículo, guillotina, empastadora etc.):			

*Las casillas de color gris no deben contener números.

Observaciones (en caso de presentar observaciones respecto a este punto, favor realizarlas en este espacio).

3) Normativa:

Posee la Contraloría de Servicios un reglamento interno de funcionamiento Si (x) No ()

Indicar fecha de emisión:

Aprobado por Junta Directiva mediante acuerdo No.1 tomado en sesión 3844 del 09 de julio del 2013 y fue publicado en el Diario Oficial la Gaceta No.159 del 21 de agosto 2013.

Observaciones (en caso de presentar observaciones respecto a este punto, favor realizarlas en este espacio).

III. Metodología

1) Indique los canales que utiliza la Contraloría de Servicios para informar y orientar a los usuarios de los servicios que presta la institución. Estos canales deben referirse a los que la Contraloría de Servicios se propuso a utilizar de acuerdo al Plan Anual de Trabajo elaborado para el periodo respectivo y enviado a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios:

- Pizarras
 - Panfletos o Brochures
 - Afiches o Circulares
 - Televisión
 - Radio
 - Periódicos
 - Página web
 - Mensaje de texto al celular
 - Correos electrónicos
 - Feria de Contraloría de Servicios
 - Atención directa a los usuarios
 - Diferentes espacios de participación ciudadana (foros, asambleas, ferias, focus group entre otros)
 - Reuniones personales y colectivas
 - Banner publicitario
 - Otros, indique:
-

2) Indique los instrumentos que utiliza la Contraloría de Servicios para conocer la percepción que tienen los usuarios (internos y externos) sobre los servicios/productos que brinda la institución. Estos instrumentos deben referirse a los que la Contraloría de Servicios se propuso a utilizar de acuerdo al Plan Anual de Trabajo elaborado para el periodo respectivo y enviado a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios:

- Cuestionarios con entrevistador
- Cuestionarios auto administrados
- Cuestionarios telefónicos
- Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio
- Entrevistas colectivas
- Cliente incógnito
- Buzón de Sugerencias
- Cuestionarios en la página web

- () Foros virtuales (Blogs)
- () Correo especial para personas con alguna discapacidad
- (x) Sistema de control de inconformidades
- (x) Sesiones de trabajo, focus group y auditorias de servicios
- () Observación participante (retroalimentación con los funcionarios)
- () Otros, indique:

3) Utilizando el organigrama de la institución, ¿Considera usted que la ubicación dentro de la estructura organizativa es la adecuada para lograr la excelencia en la prestación de los servicios (Unidad staff, Unidad operativa, etc.)?, explique. Anexar el organigrama institucional.

Si

4) Indique cuales son las principales necesidades que tiene la Contraloría de Servicios para llevar a cabo su labor de mejor manera. (Ejemplo: respaldo de los jefes, capacitación al personal actual, personal adicional, aprobación de plazas, cambio en el perfil profesional de los funcionarios, aprobación de normativas, presupuesto propio, etc.)

No tengo ninguna necesidad

En caso de indicar que existen necesidades de capacitación, especificar los temas o áreas específicos en que se requiere.

Ninguna

IV. Deficiencias institucionales

Se debe de indicar en forma resumida y concreta qué tipo de inconveniencias presenta la institución para prestar el servicio. Las acciones estratégicas planteadas deben coincidir con las propuestas de los objetivos establecidos en el Plan Anual de Trabajo del periodo correspondiente.

Se deben escribir en forma de carencia o faltante para realmente identificarlo como un problema o deficiencia.

Por ejemplo: Falta de rampas de accesos para personas con discapacidad.

- Las principales deficiencias de la institución, según lo reflejen los requerimientos de los usuarios durante el período del informe.
- Las acciones que la Contraloría de Servicios considera estratégicas para solventar las deficiencias de la institución.

La información anterior debe presentarse en el siguiente cuadro

	Deficiencia Institucional	Acciones Estratégicas
1	Servicio al cliente deficiente en atención telefónica	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una reunión con todos los jefes de cada departamento y exponer la problemática que está aconteciendo en la institución, a fin de mejorar la calidad de los servicios telefónicos.

V. Estadísticas de resultados de gestión

Estos datos deben referirse al período que cubre el informe. No se deben desglosar cada uno de los casos atendidos, sino **los totales del período**. En este apartado se incluyen los datos de las principales consultas e inconformidades presentadas tanto por usuarios internos como externos, así como las principales unidades de la organización que originan dichas inconformidades. La información correspondiente a estas estadísticas, se debe llenar con base en el archivo de Excel respectivo, el cual se adjunta.

- 1) **Consultas:** Se refiere a aquellas que son atendidas y resueltas de manera inmediata y no ameritan la apertura de un expediente. **Ver tabla 1**
- 2) **Inconformidades externas:** Se incluyen las inconformidades reportadas por usuarios externos sobre los servicios/productos que presta la institución. Éstas deben ser presentadas de acuerdo con las dimensiones correspondientes. **Ver tablas 2, 3, 4, 5 y 6**
- 3) **Inconformidades internas:** Se incluyen las inconformidades reportadas por usuarios internos sobre los servicios/productos que presta la institución. **Ver tabla 7**
- 4) **Unidades organizacionales:** Se incluye la información de las principales unidades organizacionales que originan las inconformidades, tanto de usuarios internos como externos. **Ver tabla 8**
- 5) **Mejoras percibidas:** Se refiere a los servicios o productos que han disminuido el volumen de inconformidades, señalando los datos correspondientes al período evaluado así como los del período inmediato anterior. **Ver tabla 9**
- 6) **Distribución de usuarios:** Se deben indicar cada uno de los servicios o productos estratégicos que brinda la institución, señalando la cantidad de usuarios para cada uno de ellos en el período evaluado y el número de usuarios atendidos en el período anterior. Dichos

servicios o productos estratégicos deben ser los mismos del punto 2) de la Guía Metodológica.

Ver tabla 10

Nota: Favor eliminar las filas que no se utilizan en las diferentes tablas, con el fin de no generar datos erróneos en el gráfico.

VI. Aspectos a mejorar

De acuerdo con la información recabada sobre la percepción de los usuarios, resume de forma breve los principales aspectos que deben ser mejorados en la prestación de los servicios o productos institucionales. Por ejemplo: **El monitoreo del servicio**

- Deficiente servicio al cliente en atención telefónica.

VII. Recomendación a las autoridades superiores

De acuerdo con información proveniente de los usuarios sobre los servicios/productos institucionales indique:

- ¿Cuáles han sido las recomendaciones que la Contraloría de Servicios ha presentado a las autoridades superiores de la institución, para mejorar la prestación de los servicios/productos institucionales?
 - Mejorar el servicio al cliente en atención telefónica
- ¿Cuáles de estas recomendaciones han sido implementadas por la institución? Debe indicar las acciones concretas realizadas.

Todas
- ¿Cuáles de estas recomendaciones no han sido implementadas? Debe indicar los motivos por los cuales no se han realizado

La información anterior debe presentarse en el siguiente cuadro y para cada recomendación emitida se debe indicar la acción realizada o el motivo de la no implementación.

Recomendación	Recomendación implementada (indicar acción realizada)	Recomendación no implementada (indicar motivo)
Mejorar el servicio al cliente en atención telefónica.	Reunión con todos los jefes de cada jefatura con el fin de mejorar la calidad de los servicios telefónicos.	

*Las recomendaciones no implementadas pueden considerarse como insumo para la formulación de los objetivos del próximo Plan Anual de Trabajo.

VIII.Recomendaciones a la Secretaría Técnica:

Indicar recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica en función de su papel de instancia coordinadora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

Ninguna

IX. Anexos: pueden incluir todo tipo de información adicional que consideren oportuno, por ej.

- Cuadros y gráficos.
- Encuestas aplicadas.
- Otro material pertinente
- Cuestionarios utilizados.
- Material de divulgación