INSTITUTO COSTARRICENSE DE PUERTOS DE PACÍFICO

CONTRALORÍA DE SERVICIOS INCOP

INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS AÑO 2017

MBA IVÁN LASTRO BARBADO

FEBRERO 2018

I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a) Objetivos Estratégicos

- Promover la modernización portuaria del litoral Pacífico de Costa Rica.
- Mejorar la gestión operativa–administrativa.
- Fomentar la gestión de negocios y empleo alrededor de las concesiones.
- Gestionar la modificación de la ley 8461 para cambiar la distribución de los cánones de los contratos de concesión.
- Desarrollar una estrategia de comunicación para mejorar la imagen y posicionamiento de la institución.
- Establecer un plan para el desarrollo de infraestructura de alto impacto turístico en Puntarenas.
- Apoyar la promoción turística a través de la Junta Promotora de Turismo.

b) Misión Institucional:

- Somos la Autoridad Portuaria del Litoral Pacífico, impulsando el desarrollo del comercio internacional a través de una operación portuaria eficiente, segura y competitiva en beneficio del desarrollo económico, social y ambiental del país. Apoyamos la inversión en la actividad turística y la promoción en la provincia de Puntarenas"

c) Visión Institucional:

- El INCOP ha definido en su Propósito Estratégico dos grandes aspiraciones, una a nivel de la institución y otra a nivel de la gestión de su principal puerto:

1. INCOP como Autoridad Portuaria referente a nivel nacional.
2. Puerto Caldera como modelo de excelencia operativa en el litoral pacífico de Centroamérica.

d) Valores:

Lealtad:

- Es un acto o acción de fidelidad de cada individuo hacia la institución. Es un profundo compromiso a defender la verdad.

Excelencia:

- Los funcionarios del Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico estamos comprometidos a trabajar con excelencia, optimizando los recursos.

Integridad:

- Los funcionarios del INCOP nos comprometemos a trabajar con rectitud, bondad y honradez, promoviendo la confianza hacia los demás, actuando con forma íntegra y contribuyendo a clima de paz.

Solidaridad:

- En el instituto Costarricense de Puertos del Pacífico, estamos comprometidos a trabajar unidos y colaborar para lograr un fin común.

Igualdad:

- En el instituto Costarricense de Puertos del Pacífico reconocemos y respetamos la igualdad social que otorga la ley, sin importar el origen, raza, creencias religiosas, sexo u orientación sexual.

Transparencia:

- En el instituto Costarricense de Puertos del Pacífico nos comprometemos a rendir cuentas y actuar con claridad, facilitando la vigilancia constante de las funciones públicas asignadas

b- Objetivos Institucionales:

- Promover la modernización portuaria del Litoral Pacífico de Costa Rica
- Mejorar la gestión operativa-administrativa
- Fomentar la generación de negocios y empleo alrededor de las concesiones
- Gestionar la modificación de la Ley 8461 entre otros, para cambiar la distribución del canon de los contratos de concesión.
- Desarrollar una estrategia de comunicación para mejorar la imagen y posicionamiento de la institución.
- Establecer un plan para el desarrollo de infraestructura de alto impacto turístico en Puntarenas.
- Apoyar la promoción turística a través de la Junta Promotora de Turismo.

c- Principales productos y servicios institucionales (estratégicos):

- Nuestros servicios se encuentran debidamente especificados en el pliego tarifario para los servicios portuarios que se brindan en Puerto Caldera, Puntarenas, Quepos y Golfito, las mismas fueron aprobadas mediante resolución 784-RCR-2012 de la Autoridad Reguladora de Servicios Público (Publicada en la Gaceta N° 81 del jueves 26 de abril 2012). Además, se cuenta con la fijación tarifaria para los servicios públicos de remolcadores en la vertiente del Pacífico, emitidas mediante resolución RIT-024-2016 (publicada en la Gaceta Nº 39 del jueves 25 de febrero del 2016). Por último, la Junta Directiva del INCOP, mediante Acuerdo N°5 Firme tomado en la Sesión N°3999, celebrada el 14 de julio del 2016 aprobó la solicitud de ajuste ordinario de las tarifas para la Terminal Granelera de Puerto Caldera, publicado en La Gaceta N° 175 del lunes 12 de setiembre del 2016.

Principales productos y servicios institucionales (estratégicos)	
1. **Ayudas a la Navegación**	2. Tarifas por Atención de Embarcaciones de Pasajeros: (Decreto MOPT)
3. **Pilotaje**	4. Tarifas por Apertura de Bodegas y Patios en Tiempo Extraordinario: (Decreto)
5. **Remolcaje**	6. Tarifa por Consolidación o Desconsolidación de Contenedores
7. **Estadía**	8. Tarifas por Uso Personal de Refuerzo: (Decreto MOPT
9. **Oficial a bordo en Punta Morales: (Decreto MOPT)**	10. Tarifa de Atraque de Lanchas en Muelle de Puntarenas: (Decreto MOPT)
11. **Tarifa mínima por facturación: (Decreto MOPT)**	12. Tarifa por Vigilancia Portuaria Extraordinaria
13. **Tarifas para embarcaciones menores de pasajeros: (Decreto MOPT)**	14. Tarifas por Embarque y Desembarque de Pasajeros en Puerto Caldera
15. **Tarifas por Fondeo de Embarcaciones de Pasajeros: (Decreto MOPT)**	16. Tarifas Servicio de Báscula

17. **Tarifas Ingreso de Vehículos a Zona Portuaria: (peaje)**	18. Tarifas por Demoras en las Operaciones de Carga y Descarga de Buques
19. **Tarifas por Recepción y Despacho de Carga en Bodegas y Patios:**	20. Tarifas por Movimiento de Contenedores en Patios o Muelle (Decreto MOPT)
21. **Tarifas por Suministro de Agua Potable**	22. Tarifas por Transferencia de Contenedores en Patios: (Decreto MOPT)
23. **Tarifas por Servicio a Contenedores Refrigerados: (Decreto MOPT**	24. Tarifa por Alquiler de Equipos y Maquinaria
25. **Tarifa por Reestiba de Carga a Bordo o en el Muelle**	26. Tarifa por Reembalaje y Rotulación
27. **Tarifa por Almacenaje**	28. Tarifa por Muellaje: (Decreto MOPT)
29. **EXPORTACION**	30. IMPORTACION
31. **Tarifas por Servicio de Transferencia de Mercadería:**	32. Tarifas por Servicio de Lancha
33. **Tarifas por Servicios de Carga o Descarga**	34. Tarifas por Servicio de Maquinaria a Bordo
35. **Tarifas por Limpieza del Muelle**	36. Tarifas por Amarre y Desamarre

II. INFORMACION REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

a- <u>DATOS DEL JERARCA INSTITUCIONAL</u>:

Nombre Completo: Roger Rios Duarte

Teléfono: 26349118

Correo electrónico: **presidencia@incop.go.cr**

Nombre completo de la secretaria: Marcela Lizano Gutierrez

Teléfono: 26349118

Fax: 22234348

Correo electrónico: **presidencia@incop.go.cr**

b- DATOS DEL CONTRALOR (A) DE SERVICIOS:

Nombre Completo: Ivan Lastro Barbado

Cargo: Contralor de Servicios

Puesto: Profesional 2

Profesión: **Administrador**

Grado Académico: Se debe marcar **sólo** el grado académico superior obtenido:

Técnico ( ) Diplomado ( ) Bachillerato ( ) Licenciatura ( ) Post-Grado (x)

Otro: Indique Maestría en administración

Tipo de nombramiento: Propiedad (x) Interino ( )

Desempeño en el cargo: **Sin recargo (x) Con recargo ( )**

Señalar funciones que le han sido asignadas por recargo:

_____

_____

_____

Fecha de nombramiento como Contralor (a) de Servicios 12-agosto 2006 ***(día, mes y año)***

Tiempo en el cargo como Contralor: Años 12 y 4 Meses

(En caso de que el cargo de Contralor (a) de Servicios se ejerza como recargo, se debe incluir únicamente el tiempo que se ha desempeñado como Contralor (a) de Servicios).

Correo electrónico: **ilastro@incop.go.cr**

Teléfono: 2634-91-59

Fax: 22234348

c- DATOS DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS:

Nota: Sí la CS no ha variado la información de este inciso c, favor NO llenar esta sección. Los cambios que se generen deben ser reportados en forma inmediata a la Secretaría Técnica vía correo electrónico, para su respectiva actualización.

Fecha de creación de la CS: anotar y verificar el año de creación de la CS aportando de ser posible la referencia de cómo fue aprobada, por acuerdo de Junta Directiva (número y fecha), o por decisión del Jerarca.

Ya se había aportado_____ (día, mes y año)

Dirección (de la institución): Puerto Caldera

Ubicación física de la CS (Por ubicación física, entiéndase la ubicación de la CS en el espacio físico de la institución, por ejemplo: 1° piso.): Piso 1, frente a la oficina del banco da vivienda

Horario de atención: de 08:00 a.m a 04:00 am

Correo electrónico: Ilastro@incop.go.cr

Correo electrónico adicional: ivan231177@hotmail.com

Teléfono (s):8718-32-25

Fax: _____

Sitio web institucional donde se visualice la CS: www.incop.go.cr /http://www.incop.go.cr/sugerencia/

d- NORMATIVA QUE RIGE A LA CONTRALORIA DE SERVICIOS1:

Nota: Por favor se les solicita corroborar esta información para el Informe Anual de Labores 2017, dado que se está actualizando la Base de datos integral de todas las CS que conforman el SNCS y una vez actualizada esta información, no será necesaria en los subsiguientes Informes Anuales de Labores, excepto que una CS haya modificado, actualizado y reemplazado su Reglamento Interno de Funcionamiento.

El Reglamento Interno de Funcionamiento, conforme se indica en el Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios DE. 39096-PLAN, artículo 16 establece: "*El reglamento interno de funcionamiento de cada CONTRALORÍA, conforme a lo dispuesto en el artículo 19 de la LEY, será emitido de acuerdo con los lineamientos dispuestos en la LEY y las Guías que al respecto emita la SECRETARÍA TÉCNICA.*"

Con base en lo anterior, si posee un Reglamento Interno de Funcionamiento, favor indicar:

Fecha de emisión: **25/02/2018**

Instancia que lo aprobó (el Jerarca, Junta Directiva, u otra) **Acuerdo N° 1**

Sesión No. 4093

No posee la CS un Reglamento Interno de Funcionamiento. Favor indicar el estado en que se encuentra:

Borrador ( ) Desactualizado ( ) Revisión ( ) Aprobación por Leyes y Decretos (x)

1 La Secretaría Técnica pone a disposición en el sitio WEB de MIDEPLAN-SNCS, los Lineamientos para la formulación del Reglamento Interno de Funcionamiento de las Contraloría de Servicios, conforme a lo establecido en el Artículo 19 de la Ley 9158 y el Artículo 16 del Reglamento Decreto Ejecutivo No.39096-PLAN

Proceso de publicación ( )

e- UBICACIÓN DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA INSTITUCIONAL:

Nota: Esta información sí es necesaria para el Informe Anual de Labores 2017 y solo se volverá a actualizar en los siguientes Informes Anuales de Labores, si hubo algún cambio en la estructura organizacional que afecte a la CS.

Señale de cuál unidad o línea jerárquica depende la CS:

staff ( ) unidad operativa ( ) Adjuntar organigrama institucional**.**

Si tiene otra ubicación dentro de la estructura organizacional diferente a las anteriores, por favor indíquelo.

Tengo la misma ubicación _____

_____

¿Considera usted que la ubicación de la CS dentro de la estructura organizativa es la adecuada en el marco de lo que establece el artículo 11 de la Ley 9158?

Si (x) No ( )

Explique en uno u otro caso, las razones que lo justifican.

_____

_____

f- **RECURSOS DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS:**

Nota: Esta información debe ser completada solamente por las nuevas CS que han ingresado al SNCS o en aquellas CS que se han generado cambios.

En este apartado se debe presentar la información respecto a recursos humanos con que cuenta la CS para el desarrollo de sus funciones.

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

Nombre del funcionario	Puesto	Profesión	Grado académico*

(*) 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, Técnico.

- **Recursos Presupuestarios:**

Si cuenta la Contraloría de Servicios con una partida presupuestaria propia indique:

Monto de los recursos (en miles de colones): 350.000

Origen de los recursos: Viáticos dentro del pais

No cuenta la Contraloría de Servicios con una partida presupuestaria propia, indique:

Monto de los recursos (en miles de colones): _____

Origen de los recursos (por ej. de una Gerencia, de una Dirección Ejecutiva, etc.) _____

En caso de presentar observaciones respecto a este punto, favor realizarlas en este espacio.

_____

_____

III. INSTRUMENTOS APLICADOS POR LAS CS PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA

a) Indique los instrumentos que utiliza la CS para conocer la percepción que tiene la ciudadanía de su labor contralora y marque también los instrumentos que utiliza para medir percepción de las personas usuarias sobre los productos/ servicios que brinda la institución.

Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados	**Percepción de su labor contralora (Marcar con X)**	**Percepción sobre productos/ servicios institucionales (Marcar con X)**
Cuestionarios con entrevistador		
Cuestionarios auto administrados		
Cuestionarios telefónicos		**x**
Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio		**x**
Entrevistas colectivas		
Cliente incógnito		
Buzón de Sugerencias		**x**
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 auditorías de servicios		
Observación participante (realimentación con los funcionarios)		
Otros: Indique:_____		

IV. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN

Las consultas atendidas por las CS se relacionan con dudas, inquietudes o solicitudes de información que plantean las personas usuarias de los productos o servicios públicos que brindan las instituciones. De ahí que las CS las reciben y atienden por diferentes medios, ya sea en forma personal, escrita, telefónica o por correo electrónico, las cuales no requieren la apertura de un expediente, ya que en su gran mayoría son resueltas en forma inmediata.

Para el registro de las consultas que atienden las CS, se ha definido la Tabla 1 como parte de las tablas de Excel que acompañan la presente Guía, la cual se puede revisar en detalle en el Capítulo VI. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN.

En el caso de las inconformidades, para facilitar su proceso de registro en dichas tablas de Excel y partiendo de la experiencia de esta Secretaría Técnica en el procesamiento de los datos, se ha establecido una **única dimensión denominada Calidad del Servicio**, que comprende a su vez seis subdimensiones para clasificar las inconformidades presentadas por las personas usuarias.

Se plantea esta nueva clasificación tomando en cuenta que estos seis elementos determinan, cada uno, desde su perspectiva, la calidad con que se brinda un servicio, a saber:

- Información.
- Atención a la persona usuaria.
- Tramitología y gestión de procesos.
- Uso inadecuado de los recursos institucionales.
- Instalaciones.
- Otras.

Estas subdimensiones deben ser utilizadas por todas las CS inscritas en el SNCS, tanto de instituciones públicas como de Municipalidades (éstas últimas deben utilizar las subdimensiones de acuerdo con la clasificación de servicios municipales descritos en Capítulo II de la presente Guía, en lo correspondiente a las CS de Municipalidades). El detalle de cada una se presenta a continuación:

Subdimensión de Información:

Comprende las inconformidades relacionadas con información deficiente, incompleta o ausente, a la cual las personas usuarias buscan acceder por los diferentes medios disponibles. En detalle se pueden encontrar aspectos relacionados con:

- Información poco clara sobre los trámites y requisitos.
- Páginas WEB institucionales desactualizadas o carentes de información relacionada con servicios institucionales, trámites y requisitos, horarios de atención a la ciudadanía, procesos y procedimientos para acceder a los servicios.
- Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.
- Dificultades en el acceso o ubicación de expedientes, copias incompletas de estos e inclusive negativas de fotocopiado.
- Cuestionamientos sobre la calidad y confiabilidad de la información proporcionada por los funcionarios.
- Falta de conocimiento del funcionario sobre el servicio o el trámite.
- Otras relacionadas.

Subdimensión de Atención a la persona usuaria:

Esta Subdimensión se relaciona con aspectos que afectan negativamente la atención que reciben las personas usuarias en su interacción con la institución que brinda el servicio. Entre estos se encuentran:

- Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.
- Abuso de autoridad de los funcionarios hacia las personas usuarias.
- Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.
- Acoso por cuestionamientos excesivos del funcionario a la persona usuaria para evacuar sus dudas.

- Falta de equidad en el trato por condiciones especiales tales como personas adultas mayores, personas con discapacidad.
- Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.
- Dificultad de acceso telefónico.
- Desatención de llamadas.
- Otras relacionadas.

Subdimensión de Tramitología y gestión de procesos:

Esta subdimensión comprende las inconformidades relacionadas con la mala gestión de los procesos y procedimientos que afectan los trámites y servicios que se brindan a las personas usuarias. Se detallan aspectos tales como:

- Tiempos de espera excesivos.
- Criterios utilizados para fijación de tarifas y cobros de servicios.
- Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.
- Complejidad en la terminología o procedimientos.
- Falta de claridad, definición y comunicación previa de los requisitos o requisitos no autorizados.
- Errores en la documentación, facturación o en el envío de estos.
- Limitaciones en el trámite para la solicitud de certificados, permisos y patentes.
- Incumplimiento de la jornada laboral.
- Otras relacionadas.

Subdimensión de Uso inadecuado de los recursos institucionales:

Se relaciona con aspectos vinculados al manejo inadecuado de los recursos institucionales o procedimientos para beneficio de intereses propios o individuales. En esta subdimensión se agrupan las inconformidades relacionadas con:

- Uso inadecuado de vehículo institucional y conducción inapropiada.
- Tráfico de influencias en la prestación de servicios, trámites y contrataciones.
- Uso de horas laborales por parte de los funcionarios para fines propios.

- Comportamiento inadecuado de funcionarios, por ejemplo, funcionarios durmiendo en el servicio, ingiriendo alimentos, hablando por teléfono celular, entre otros.
- Hurto o apropiación de insumos y recursos institucionales.
- Solicitud de "mordidas" o "favores" para el acceso a servicios y trámites.
- Otras relacionadas.

Subdimensión de Instalaciones:

Agrupa las inconformidades que comprenden aspectos propios de las condiciones o estado de las instalaciones institucionales, que limitan o afectan el servicio brindado a las personas usuarias. Se detallan a continuación algunos de ellos:

- Incumplimiento de la Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reglamento.
- Limitaciones de accesibilidad a las instalaciones.
- Existencia de barreras o limitaciones físicas en la arquitectura del edificio.
- Inadecuadas condiciones ambientales y físicas de los espacios para atención a las personas usuarias y de las instalaciones en general.
- Falta de señalización en las instituciones, de las diferentes dependencias que brindan servicios y atención a la persona usuaria.
- Falta de mobiliario o mobiliario existente inadecuado.
- Dificultades estructurales en las instituciones para brindar acceso a Internet y mejorar la señal telefónica.
- Problemas de acceso a parqueo.
- Servicios sanitarios en malas condiciones.
- Otras relacionadas.

Subdimensión Otras:

En esta subdimensión se incorporan aquellas inconformidades que no se relacionan con las subdmensiones anteriores y su detalle.

V. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

Las siguientes indicaciones se aplican a todas las CS inscritas en el Sistema, incluyendo a las CS Municipales.

- ✓ La información que se detalla en este apartado, se registrará en las tablas de Excel que se adjuntan a la presente Guía. Contiene 15 Tablas que fueron formuladas de manera sencilla y con fórmulas ya establecidas para facilitarles su llenado, por lo que se digitan los datos en valores absolutos y las columnas en porcentajes se calculan de manera automática.

- ✓ **Estos datos deben referirse al año de gestión que cubre el Informe**.

- ✓ No se deben desglosar cada uno de los casos atendidos, sino **los totales del período**.

- ✓ En este Capítulo se incluyen los datos de todas las consultas y todas las inconformidades presentadas, tanto por las personas usuarias externas como internas, en aquellos casos que se atienda a los funcionarios institucionales. **En este caso es muy importante la recomendación de esta Secretaría Técnica, de atender a las personas usuarias externas, ya que la razón de ser de las CS es sobre los servicios que brinda la institución, evitando además, roces con la administración activa.** Para estos fines se debe de utilizar la clasificación por subdimensiones indicadas en el **Capítulo V. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN.**

- ✓ La información correspondiente al registro estadístico, se debe llenar en el archivo de Excel respectivo[2], complemento de la presente Guía y que se localiza mediante el siguiente acceso directo en la WEB de MIDEPLAN-STSNCS, ícono de la Secretaría Técnica, mediante la **opción "Abrir hipervínculo**"

  https://documentos.mideplan.go.cr/share/s/l3ekpm4_R8Scifi6VryPEg

2Este registro en Excel se aplica a todas las CS del Sistema. En el caso de las **CS de Municipalidades** se recomienda que para el llenado de las tablas referidas a consultas totales y al total de inconformidades, utilicen **la clasificación de Servicios Municipales,** que se mencionó en el Capítulo II de la presente guía. Esta clasificación les permitirá registrar las consultas y las inconformidades de manera más homogénea.

Seguidamente, se detalla el objetivo que se busca con la información de cada tabla:

1) **Tabla 1 Consultas:** Se refiere a aquellas que son atendidas y resueltas de manera inmediata y no ameritan la apertura de un expediente.

2) **Tablas 2, 3, 4, 5, 6 y 7 Inconformidades externas**: Se incluyen las inconformidades reportadas por las personas usuarias externas sobre los productos/servicios que presta la institución. Éstas deben ser presentadas de acuerdo con las seis subdimensiones.

3) **Tabla 8 Origen de las Inconformidades externas:** Se incluyen las unidades organizacionales, los productos/servicios institucionales o municipales que generan las inconformidades externas, que se encuentran desglosadas por subdimensión en las Tablas 2, 3, 4, 5, 6 y 7.

4) **Tablas 9, 10, 11, 12, 13 y 14 Inconformidades internas:** Se incluyen las inconformidades reportadas por funcionarios sobre los productos/servicios que presta la institución, cuando se encuentre claramente definido que la CS las atenderá. Éstas deben ser presentadas de acuerdo con las seis subdimensiones.

5) **Tabla 15 Origen de las Inconformidades internas**: Se incluyen las unidades organizacionales, los productos/servicios institucionales o municipales que generan las inconformidades internas, que se encuentran desglosadas por subdimensiones en las Tablas 9, 10, 11, 12, 13 y 14.

VI. APORTES DE LAS CS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA

En este ítem, se le solicita a cada CS compartir con la Secretaría Técnica y el SNCS, aquellas experiencias propias en el área metodológica respecto del diseño de instrumentos, aplicación de encuestas de percepción ciudadana, resultados obtenidos a partir de la aplicación de algún instrumento a nivel institucional, para medir la calidad de los servicios brindados, experiencias de

participación ciudadana como ferias ciudadanas, consultas participativas, entre otros, que consideren importantes de poder difundir a nivel de las demás CS.

- Espacios de atención ciudadana que se brindan en los diferentes puertos administrados por INCOP, (Golfito-Puntarenas- Quepos y Caldera)

VIII. LOGROS ANUALES ALCANZADOS POR LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DE ACUERDO CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CS DEL AÑO BAJO ANALISIS

Se le indica a la CS que en este Capítulo deben anotar los logros alcanzados durante el año, en función de las metas propuestas en el PAT bajo análisis, en el caso de las que no se pudieron alcanzar, indicar las razones que limitaron su cumplimiento. Adicionalmente, las metas a retomar y acciones de mejora para el año siguiente. Lo anterior, se detalla en la siguiente tabla:

Metas Programadas en el PAT, año ___	Logros por meta	Metas no alcanzadas	Razones por las que se no se alcanzaron	Metas a retomar y acciones de mejora
Atender oportunamente el 100% las inconformidades denuncias o sugerencias que presenten los usuarios y procurar una solución inmediata a los problemas que planteen.	Se atendieron el 100% de todas las denuncias quejas y sugerencias			
Realizar encuestas de satisfacción de los clientes, analizando todos los servicios que se brindan a los usuarios, brindar informe y que los resultados y que sean divulgados a todos los niveles no solo a la Administración Superior	Se realizó una encuesta sobre los servicios portuarios de los puertos de Gofito, Caldera, Puntarenas y Quepos			
Organizar mensualmente espacios de atención a usuarios externos en los diferentes puertos administrados por el INCOP para la atención de gestiones* presentadas ante la CS .	Se realizaron todas las visitas trimestrales a los portuarios de los puertos de Gofito, Caldera, Puntarenas y Quepos			

Realizar análisis sobre la mejora en la satisfacción del cliente entre un año a otro, preparar informe de análisis de datos y divulgar resultados	Se realizó una encuesta de satisfacción y se presentó al Jerarca un informe con recomendaciones.			
Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias .	Se emitieron Recomendaciones y se dio seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa.			
Sensibilizar al personal en materia de igualdad de género en temas como, las materias de acceso al empleo, clasificación profesional, retribuciones, ordenación del tiempo de trabajo	Se enviaron correos masivos a todas las unidades funcionales del INCOP			
Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la contraloría de servicios, así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento	La Contraloria mantiene un registro y control de todas las gestiones realizadas por los usuarios, como así lo solicita la ley 9158			

NOTA: para llenar este cuadro la CS debe tomar como base el Plan Anual de Trabajo (PAT), formulado en noviembre del año anterior y que rige la gestión anual de la CS, en el año correspondiente al presente Informe Anual de Labores.

IX. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Se debe indicar en forma resumida y concreta qué tipo de inconvenientes presenta la institución para prestar los productos o servicios. Se recomienda tomar en cuenta los resultados obtenidos por la CS, a partir de cuestionarios, encuestas y otros, que se fundamentan en los estudios de percepción ciudadana.

Se deben de redactar en forma de carencia o faltante para realmente identificarlo como un problema o deficiencia. Por ejemplo: Falta de rampas de acceso para personas con discapacidad.

Para tal efecto, se adjunta una tabla donde se deben de anotar las **principales deficiencias de la institución**, detectadas según lo reflejen los requerimientos de las personas usuarias durante el período del Informe, o identificadas por la CS, según los estudios que durante el año de gestión haya realizado para tal fin.

Por ello, esta tabla debe ser el insumo para que la CS fundamente las recomendaciones dirigidas a los Jerarcas, de modo que viene a ser un insumo o complemento a los contenidos que deben desarrollarse en el Capítulo X de la presente Guía.

Deficiencia institucional
1. Se solicita un análisis por parte de los usuarios que el INCOP, habilite unas propiedades que tiene en las cercanías del muelle de Golfito, para que los camiones de carga y descarga en el muelle puedan hacer sus maniobras sin entorpecer el ingreso al mismo.
2. Se solicitó a la Unidad Técnica de Supervisión y Control, que cumplan con los plazos de respuesta solicitados por la Contraloria de Servicios y que cuando se soliciten extensiones de los plazos debe especificar bien la razones la cuales deben ser valederas.
3. Fiscalización del Contrato de la Administración del Balneario de Ojo de Agua, realizar visitas más frecuentes con el fin de fiscalizar la concesión de manera más estricta.

X. PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS

Indique cuáles son las principales necesidades que tiene la CS para llevar a cabo su gestión. (Ejemplo: apoyo de los jerarcas, capacitación al personal actual, personal adicional -mediante la aprobación de nuevas plazas-, de reubicación de personal, cambio en el perfil profesional de los funcionarios, aprobación de normativas, presupuesto propio, u otras).

a. Cambio en el perfil profesional de los funcionarios
b. Personal adicional -mediante la aprobación de nuevas plazas
c. Capacitación al personal actual

d. En caso de haber indicado que existen **necesidades de capacitación**, indicar los **temas o áreas específicos** en que se requiere dicha capacitación.

a. Atención de quejas y denuncias en temas portuarios

b. _____

c. _____

d. _____

e. _____

XI. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

De acuerdo con la información proveniente de los resultados producto de los estudios de percepción ciudadana, del registro de consultas e inconformidades planteadas por las personas usuarias sobre los productos/servicios institucionales, así como de las deficiencias y necesidades identificadas, se le solicita indicar en el siguiente cuadro:

a- ¿Cuáles han sido las recomendaciones emitidas por la CS a las autoridades superiores de la institución (jerarcas o responsables de otras dependencias responsables de brindar el servicio), en el año de gestión anterior al presente Informe Anual de Labores, para mejorar la prestación de los productos/servicios institucionales? Para ello, se les recuerda tomar como base las deficiencias institucionales identificadas en el Capítulo IX de la presente guía.

b- ¿Cuáles de estas recomendaciones han sido implementadas en la institución? Debe indicar las acciones concretas realizadas por el Jerarca.

c- ¿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 la siguiente tabla:

Recomendación emitida[1]	**Hubo aceptación**		**Acciones realizadas por el jerarca**	**Resultado final[3]**	**Razones del porqué no se acogió la recomendación**
	SI	**NO[2]**			
Hacer un llamado de atención a la empresa de seguridad contratada por INCOP, y que da servicios en le mulle de Puntarenas, esto a fin de que mejoren el servicio en términos de atención al cliente 09/10/2017 se envió va correo electrónico.	**x**		**Se emitió un comunicado a la unidad de servicios generales para que hiciera el llamado de atención correspondiente.**		
Solicitar a la Administración activa que haga un llamado de atención a las diferentes unidades funcionales, en el tema de atención y	**x**		**Se emitió un comunicado a la gerencia a fin de que se atienda la**		

respuesta oportuna de llamadas telefónicas, tanta de usuarios internos como de externos. Fecha 09/01/2018 CR-INCOP-CSC-2018-006			**recomendación de la CS**		

[1] Registrar cada recomendación con el número de oficio, documento, correo electrónico u otros, señalando fecha de presentación en que el Contralor de Servicios elevó la misma al Jerarca. Es importante advertir que las recomendaciones deben ser redactadas en forma precisa, concreta, que tengan viabilidad y ser alcanzables.

[2] Sí se marca la casilla de NO en la columna de *"Hubo aceptación"*, se debe pasar a la columna *"Razones del por qué no se acogió la Recomendación",* para proceder a detallar las mismas.

[3] Se debe aportar el oficio o documento probatorio en que se detalla el resultado final alcanzado. En el caso de que una acción (es) no ha llegado a concluirse, señalar que está en proceso y se retoma para el año siguiente.

Nota: Es importante aclarar que esta tabla servirá de base para la elaboración del Informe Anual del Jerarca a MIDEPLAN sobre la implementación de las recomendaciones emitidas por la CS, cuya guía se encuentra disponible en el sitio WEB de MIDEPLAN, ícono del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

XII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

Indicar recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica en función de su papel de instancia administradora del SNCS.

a. No tengo todo está muy bien
b. _____
c. _____
d. _____

XIII. ANEXOS

Nota: toda documentación que se adjunte al Informe Anual de Labores debe ser remitida en forma digital al correo de la Secretaría Técnica, sea en Word, PDF, Excel o imágenes legibles.

En este Capítulo se hace referencia a los cuadros, gráficos, encuestas aplicadas, cuestionarios utilizados, material de divulgación, entre otros.

Se recomienda a cada CS, adjuntar en los anexos todo tipo de información adicional que consideren oportuna y que le permita a la Secretaría Técnica, poder sistematizar como experiencias valiosas que las CS van generando en su gestión y que sirvan de insumo para:

1. Fortalecer el Informe Anual de Gestión del SNCS.
2. Realimentar al resto de CS inscritas en el SNCS, con experiencias que se puedan replicar en otras de estas instancias.
3. Fortalecer los espacios de divulgación de la gestión contralora, mediante la elaboración de boletines de difusión del SNCS.

Por ejemplo:

• **Encuestas aplicadas sobre percepción ciudadana.** • **Estudios sobre calidad de los servicios.** • **Instrumentos metodológicos diseñados por iniciativas de las mismas CS.**	• **Material de divulgación para campañas de difusión de productos y servicios institucionales.** • **Otro material pertinente (ferias ciudadanas, metodologías, etc.)** • **Otro material que como CS consideren importante compartir con el SNCS.**