



INSTITUTO COSTARRICENSE DE PUERTOS DE PACÍFICO

CONTRALORÍA DE SERVICIOS INCOP

INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS AÑO 2018

MBA. IVÁN LASTRO BARBADO

FEBRERO
2019

II. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a- Productos o servicios institucionales

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:

INCOP como Autoridad Portuaria referente a nivel nacional.

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.

E. 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 Públicos (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

DOCUMENTO FIRMADO CON CERTIFICADO DIGITAL No. 3959-00070D154B4D
IVAN LASTRO BARBADO

del Pacífico, emitidas mediante resolución RIT-024-2016 (publicada en la Gaceta Nº 39 del jueves 25 de febrero 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

DOCUMENTO FIRMADO CON CERTIFICADO DIGITAL No. 3959-00070D154B4D
IVAN LASTRO BARBADO

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

DOCUMENTO FIRMADO CON CERTIFICADO DIGITAL No. 3959-00070D154B4D
IVAN LASTRO BARBADO

35. Tarifas por Limpieza del Muelle	36. Tarifas por Amarre y Desamarre
-------------------------------------	------------------------------------

III. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN

Subdimensión de Información:

1	Ubicación departamental de INCOP
2	Ubicación de documentación en la página web.
3	Consulta de horarios de atención en Puntarenas.
4	Consulta sobre lista de Cruceros.
5	Consulta sobre licitaciones externa.
6	Consulta sobre llenados de formularios internos.
7	Consulta sobre el sistema de compra de tiquetes para ingreso a cruceros.
8	Consulta sobre tramites de permiso para entrar a pescara al muelle de Puntarenas
9	Consultas varias sobre servicios que presta la Sociedad Portuaria Caldera.
10	Consulta proceso de atención de una queja o una denuncia.
11	Consulta sobre servicios externo que contrata el INCOP como empresa pública.
12	Ubicación de la SPC.
13	Proceso para planear una queja anónima.
14	Cargamento de CLINKER de 35-40,000 mts descargando en CALDERA, ¿podría proporcionar 2 PDA
15	Consulta sobre tramites de permiso para entrar a pescara al muelle de Quepos

DOCUMENTO FIRMADO CON CERTIFICADO DIGITAL No. 3959-00070D154B4D
 IVAN LASTRO BARBADO

16	Existe algún protocolo interno de atención o manual de los canales que nos permitan tener un panorama mayor de su experiencia en servicios de atención a través de otros medios como son el Chat y WhatsApp.
17	Nuestra empresa Industrial de Oleaginosas Americanas S.A. (INOLASA) en algunas ocasiones ha hecho importaciones y exportaciones desde el Muelle de Golfito y necesitamos consultar como está nuestra situación actual con nuestro registro y/o cuentas en su institución ya que estamos analizando la posibilidad de hacer una exportación de 400 TM de Aceite Desgomado de Soya el próximo 25 de junio.
18	Procedimientos para sacar permisos de pesca en el muelle de Puntarenas
19	Carga y descargar de aceite en el muelle de Golfito (INOLASA)
20	Horarios del balneario de Ojo de Agua.
21	Consulta de arribo de buque.
22	Pro-forma de servicios suministrados por medio de la página web de la INCOP, necesidad de un nuevo usuario y clave para poder continuar con los tramites.
23	Ubicación de tarifas de INCOP, en la página Web.
24	¿Existe algún procedimiento para realizar reclamos por daños generados a mercancías en puerto caldera
25	Procedimiento para para sacar permiso de ingreso de pesca en el muelle de Puntarenas.
26	Ubicación de lista de cruceros en la página web del INCOP.
27	Ubicación en la web de la lista de temporada de cruceros.
28	Ubicación para compra de tiquetes de ingreso al puerto de Puntarenas.

Subdimensión de Atención a la persona usuaria:

1. Molestia por fuga de agua constante, en los baños de las mujeres

DOCUMENTO FIRMADO CON CERTIFICADO DIGITAL No. 3959-00070D154B4D
IVAN LASTRO BARBADO

2. Molestia porque no se le dejó entrar al muelle sin cedula
3. Capacitar al personal de seguridad del muelle de Puntarenas en términos de servicio al cliente

Subdimensión de Tramitología y gestión de procesos:

- Actualización de la página web del INCOP
- Coordinar con las autoridades portuaria de Quepos, para una negociación con la marina y mejorar los precios

Subdimensión de Uso inadecuado de los recursos institucionales:

- No

Subdimensión de Instalaciones:

Organización de la entrada al Muelle de Puntarenas

Atención al servicio del muelle de Golfito, en términos de atención nocturna.

No permitir que funcionarios o clientes que no sean discapacitados, utilicen los espacios designados.

Subdimensión Otras:

- Supuesto cobros mal aplicados por la SPC.
- Supuesto cobro mal aplicado por parte de la SPC, 16/02/2018.
- Supuesto problema con las Ventanas de atraque.
- Supuesto cobro mal aplicado por la SPC, 04/04/2018.
- Supuestas horas extras mal pagadas.
- Programación de arribo al puerto.
- Disconformidad por solicitud de revisión por cobro de servicios de almacenaje 01/11/2018.
- Pelea en el muelle de Puntarenas, agresión física de una mujer.

DOCUMENTO FIRMADO CON CERTIFICADO DIGITAL No. 3959-00070D154B4D
IVAN LASTRO BARBADO

IV. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

V. CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

- Que el INCOP (administración activa) estaba recibiendo quejas de usuarios externos.
- No se contaba con un trato adecuado hacia los usuarios del muelle de Puntarenas.
- Se encontró una deficiencia u oportunidades de mejora en el tema de futuras contratación con empresas de seguridad, a fin de que los guardas contratados tuvieran conocimientos básicos en el tema del habla del idioma inglés.
- Fala de conocimientos básicos en Servicio al Cliente por parte de los guardas de seguridad en el muelle de Puntarenas.

Mínima seguridad en el muelle de Puntarenas, cuando realizan trabajos y hay visitas de cruceros o naves donde hay acceso al público.

- Carencia de Norma de Seguridad en la página, web para ingreso a cualquier Puerto cuando no haya operaciones.

DOCUMENTO FIRMADO CON CERTIFICADO DIGITAL No. 3959-00070D154B4D
 IVAN LASTRO BARBADO

VI. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
La medida correctiva que se tomó por parte de la Contraloría de Servicios, fue la creación de un oficio y un memorando informativo el cual se les envió a todos los usuarios de los puertos administrados por INCOP, en donde se hacía mención de una serie de procedimientos y requisitos que debían de presentar antes y después de plantear una gestión ante la Contraloría de Servicio. Se envió a cada puerto la información, a fin de contar con la misma por si algún usuario deseaba consúltalo en el lugar.	CR-INCOP-CSC-2018-005. / 25/01/2018	Servicios de atención de quejas y denuncias	Contraloría de Servicios y TI	otras
Se emitió Informe bajo el oficio Puerto Caldera,	CR-INCOP-CSC-2018-	Servicios al cliente	Oficial de seguridad de	otras

DOCUMENTO FIRMADO CON CERTIFICADO DIGITAL No. 3959-00070D154B4D
IVAN LASTRO BARBADO

	039. / 10 de julio, 2018		Operaciones Portuarias	
La medida correctiva que se tomó por parte de la Contraloría de Servicios, fue la creación de un correo al OPIP a fin de realice la gestión correspondiente para la creación de este espacio en la página web del INCOP.	Reunión con el OPIP DE PUERTO	Información al usuario	Oficial de seguridad de Operaciones Portuarias	otras