

Puerto Caldera, de 14 enero de 2025

## IV Informe Trimestral Gerencia General 2025

### Gestión de Calidad

El presente informe cuenta con un análisis de datos sobre las quejas presentadas ante el INCOP en el IV Trimestre del periodo 2025, en donde la unidad de Gestión de Calidad, da un seguimiento minucioso del desarrollo de la atención y tramitología que se realiza en INCOP cuando los usuarios plantean sus quejas, esto en términos de plazos, unidades involucradas y tipo que quejas que se presenten, para así crear una base de datos que genere insumos para implementar oportunidades de mejora en los servicios del INCOP, mejorando la calidad de los servicios prestados.

- 1) Cuadro de Consultas Interna y externas el cual consta de, datos del usuario, forma de la consulta, fechas de consulta, plazos y respuestas, consulta /periodo y cantidad.
- 2) Quejas y Sugerencias de Usuarios Externos en la aplicación de encuesta de servicios portuarios.
- 3) Cuadro de Control de Quejas: Consta de Oficios de la unidad de Gestión de Calidad, Información de usuarios y gestión presentada, estado de la queja, Información de la resolución final de la Administración de INCOP, fechas y plazos de envío y recepción de oficios formales o correos.
- 4) Confección de encuesta de servicios portuarios, para evaluar la satisfacción de los usuarios externos de INCOP.

Central telefónica (506) 2634-9112

Correo: [ilastro@incop.go.cr](mailto:ilastro@incop.go.cr) • Apdo.: 001-5400-Puntarenas • [info@incop.go.cr](mailto:info@incop.go.cr) • [www.incop.go.cr](http://www.incop.go.cr)

- 5) Creación e implementación de políticas para la atención de gestiones o quejas presentadas ante el INCOP, por usuarios internos y externos.
- 6) Creación de Plan de Mejora de los Servicios Portuarios.
- 7) Creación de INSTRUCTIVO RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS FALTA A LA INTEGRIDAD PÚBLICA, DEBER DE PROBIDAD Y CORRUPCIÓN.
- 8) Creación e Implementación de herramienta para garantizar la actualización de la información en la página web del INCOP.
- 9) Actualización de la Pagina Web del INCOP en el Área de Gestión de Calidad.
- 10) Seguimiento a la contratación de una empresa para el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad.

### **1. Cuadro de Consultas**

Cuadro de control de consultas realizadas ante este la unidad de Gestión de Calidad en donde el mismo nos muestra la información general del usuario, el tipo de consulta, funcionarios involucrados, plazos, periodo y cantidad.

INSTITUTO COSTARRICENSE DE PUERTOS DEL PACÍFICO																	
Control de Consultas Internas y Externas 2025																	
Gestor de Calidad																	
2025																	
INFORMACIÓN DE USUARIOS			TIPO DE CONSULTA						FUNCIONARIO / UNIDADES Y PLAZO DE RESPUESTA						CONSULTA	PERIODO	CANTIDAD
NOMBRE DEL USUARIO	CORREO ELECTRÓNICO	NÚMERO DE TELÉFONO	TELEF	INTER.	EXT. ER	VERB	ESTS	CORREO	Nombre del funcionario que atendió la consulta	UNIDAD	FECHA DE CONSULTA	FECHA DE RESPUESTA	PLAZO MÁXIMO 3 DÍAS HABILES	CONSULTAS	PERÍODO POR TRIMESTRE	CANTIDAD DE CONSULTAS	
Mauricio erejes	No aporta	x	x	x					Ivan Lastro Barbado	Gestión de Calidad	11/07/2025	11/07/2025	1	Información para sobre pago de trámite de ingreso al puerto de Puntarenas	I Trimestre 2025	1	
Juan Carlos morales V	No porta	87422 586	x	x					Ivan Lastro Barbado	Gestión de Calidad	14/08/2025	14/08/2025	1	Ubicación de oficinas de cobro de canon	II Trimestre 2025	1	
Alberto Figueroa Solis	No aporta	85234 569							Ivan Lastro Barbado	Gestión de Calidad	7/09/2025	07/09/2025	1	Ubicación departamental	II Trimestre 2025	1	
Mauricio Matarrita Arpon	No aporta	Personal				x		N/A	Ivan Lastro Barbado	Gestión de Calidad	27/10/2025	27/10/2025	2	Ubicación departamental	III Trimestre 2025	1	
Alejandra Sequeira Suares	No aporta	60596 163			x			N/A	Ivan Lastro Barbado	Gestión de Calidad	21/12/2025	21/12/2025	1	Ubicación departamental de SPC	III Trimestre 2025	1	
<b>TOTALES</b>	.	-	2	2	1	1	0	0	-	-	-	-	-	-		5	

## 2. Cuadro de Recomendaciones 2025

La Unidad de Gestión de Calidad mantiene un control de recomendaciones bajo las cuales incluye en los informes trimestrales a la Gerencia General para la toma de decisiones.

## 3. Cuadro de Control de Quejas periodo IV Trimestre 2025

- No se presentaron quejas ante la unidad de Gestión de Calidad en el cuarto Trimestre 2025
- Se adjunta cuadro de control de quejas atendidas por la unidad de Gestión de Calidad, mismo que está diseñado con un mapeo de seguimiento de las quejas presentadas por los usuarios de inicio a final, en términos de plazos de respuesta y responsables, se debe indicar que mi persona se encontraba con un permiso sin goce de salario y me reincorporé el día 08 de setiembre del 2025, por lo que no se han presentado quejas a esta unidad de Gestión de Calidad, aunado a esto se debe aclarar que pese a los múltiples correos emitidos a los usuarios por la unidad de Gestión de Calidad en donde se informa, que la unidad encargada de canalizar el buen proceder para la atención de las quejas, es la unidad de Gestión de Calidad por medio de la Página Web del INCOP y en forma presencial, los usuarios siguen presentando las quejas directamente a los departamentos directamente y a la Administración.
- Coordinar reuniones programadas con los sectores vinculados con el fin de identificar oportunidades de mejoras en los servicios portuarios en Puerto Caldera.
- Revisión periódica de información que se envía al usuario para las diferentes actividades portuarias.
- Visitas más periódicas para una adecuada fiscalización de servicios, actividades y control de cumplimiento del contrato de concesión.

- Coordinar y planificar mesa de trabajo para atender en conjunto con las partes interesada, las posibles mejoras en los servicios.
- Esta unidad de Gestión de Calidad recomienda a esa Gerencia General, emitir un correo a todas las unidades funcionales del INCOP, en donde se solicite que todas las quejas, denuncia y sugerencias y felicitaciones de los funcionarios internos y usuarios externos sean remitidas a esta unidad desde el momento que son presentadas, esto con el fin de poder tener los insumos adecuado para poder realizar un adecuada evaluación de la calidad de los servicios prestados por INCOP y un seguimiento por parte de esta unidad, en términos de tiempo de atención de las quejas y calidad de servicio en general
- Revisión de plan a futuro sobre la modernización de los muelles en temas de conexiones eléctricas para los nuevos barcos
- Mantener una comunicación activa con los usuarios, para ganar credibilidad como institución.

Se adjunta cuadro de control de las quejas presentadas el pasado semestre 2025.

#### 4. Encuesta de Servicios Portuarios 2025.

Confección de encuesta de Servicios portuario para evaluar la satisfacción de los usuarios externo al INCOP.

### RESULTADOS.

Con base en la información suministrada por los usuarios de los Puertos administrados y concesionados por INCOP en las respuestas al cuestionario de la herramienta para evaluar la percepción sobre los servicios portuarios en los Puertos Administrados y concesionados por INCOP, se obtuvieron los resultados que se exponen seguidamente:

**RESPUESTA DE ENCUESTA ENVIADA A USUARIOS PARA MEDIR LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS PORTUARIOS EN LOS PURTOS ADMINISTRADOS Y CONCECIONADOS POR INCOP.**

- a) La encuesta fue enviada a 90 usuarios de los diferentes sectores y usuarios de los Puertos de Puntarenas, Golfito, Quepos y Caldera a pasar de darle seguimiento y enviar recordatorios solamente se obtuvieron 7 respuestas de la encuesta sobre los servicios portuarios en las terminales.
- b) La encuesta arroja diferentes disconformidades y recomendaciones de los usuarios tales como:
  - 1. La falta de equipo para operaciones de contenedores y carga general lleva a rendimientos bajísimos. En buques con carga de 5 bodegas, el máximo de cuadrillas que designan a buques de hierro/carga general es de 2.
  - 2. Si se necesitara información como batimetría o características de las defensas/bitárs, esa información no está y los armadores solicitan esa información, las estadísticas están hasta agosto del 2025, debería estar al día.
  - 3. Agregar estadísticas de tiempo de espera sería muy útil para informar a los armadores y que sean conscientes de los niveles de espera de un puerto tan congestionado, es no indicador importante del que no hay visibilidad.
  - 4. En Caldera ciertos amarres lo hace la gente de SPC, usando personal propio lo que demora otras actividades del puerto.
  - 5. El criterio de las mareas es diferente a lo que indica la declaratoria de calados, barcos con calados que no sean el máximo permitido deben esperar marea como si fuera el máximo.
  - 6. Hace falta un equipo, cuando hay maniobras en Puntarenas o Morales, retrasa las maniobras en Caldera.
  - 7. No hay agua en Caldera.
  - 8. No hay espacio de muelle para atuneros por problemas de sedimentación.

9. A los Agentes marítimos no deberían de exigir ser Permisionarios. Nosotros somos auxiliares de la función Pública y como tales deberían de facilitar nuestra función lejos de poner más obstáculos.
10. Falta de modernización de puertos, Falta de equipo y maquinaria, Servicio al cliente deficiente, Falta de terminales modernas e Infraestructura de buques de gran escala, Falta de servicio de agua potable y Servicio de respuesta deficiente.
11. Como sugerencia “es importante que se fuera considerando para futuro la modernización de los muelles en temas de conexiones eléctricas para los nuevos barcos con estas tecnologías además de las tendencias de uso de combustible de Gas licuado ya que estos avances se están dando en la región y Costa Rica debe de estar también a la vanguardia”.
12. Falta de modernización de puertos, falta de terminales modernas e infra estructura, y mejoras en terminal de pasajeros.
13. En Caldera el servicio portuario lo presta al Sociedad Portuaria de Caldera, S.A. o la Sociedad Portuaria Granelera, S.A.; no el Incop; en Puntarenas es bueno pero debería de ser más amigable para las embarcaciones atuneras y en Golfito el servicio es bueno.
14. En Caldera este servicio es prestado por la S.P. Caldera, S.A., deberían de tener un grupo para este fin y no buscar personal de otras áreas o la misma estibadora para atracar las embarcaciones; Puntarenas y Golfito si lo realiza el Incop.
15. Se tienen boyas y faros los cuales ayudan a la navegación de las embarcaciones en los puertos de: Caldera, Puntarenas y Golfito.
16. No hay espacio de muelle para atuneros por problemas de sedimentación.
17. A los Agentes marítimos no deberian de exigir ser Permisionarios. Nosotros somos auxiliares de la Funcion Publica y como tales deberian de facilitar nuestra funcion lejos de poner mas obstaculos.

18. Hay que mejorar aspectos operativos e infraestructura para una mayor fluidez de las operaciones.
19. Las bollas no se encuentran en mantenimiento preventivos, adicional a esto el perímetro de colocación de las mismas se encuentra desenfocado dando a entender que han sido movidas por corrientes.
20. En Caldera el servicio portuario lo presta al Sociedad Portuaria de Caldera, S.A. o la Sociedad Portuaria Granelera, S.A.; no el Incop; en Puntarenas es bueno pero debería de ser más amigable para las embarcaciones atuneras y en Golfito el servicio es bueno.
21. En Caldera este servicio es prestado por la S.P. Caldera, S.A., deberían de tener un grupo para este fin y no buscar personal de otras áreas o la misma estibadora para atracar las embarcaciones; Puntarenas y Golfito si lo realiza el Incop.
22. En Caldera este servicio es prestado por la S.P. Caldera, S.A., deberían de tener un grupo para este fin y no buscar personal de otras áreas o la misma estibadora para atracar las embarcaciones; Puntarenas y Golfito si lo realiza el Incop.
23. En Caldera el servicio portuario lo presta al Sociedad Portuaria de Caldera, S.A. o la Sociedad Portuaria Granelera, S.A.; no el Incop; en Puntarenas es bueno pero debería de ser más amigable para las embarcaciones atuneras y en Golfito el servicio es bueno.
24. En Caldera, Puntarenas &Golfito el servicio de practico lo presta Practicos de Puerto, empresa que es sub-contratada por Concesionaria Saam Costa Rica, S.A. y en Golfito es sub-contratada por el Incop; por lo que no es un servicio directo del Incop, el servicio que brinda Practicos de Puerto es bueno.
25. En Caldera y Puntarenas el servicio de remolcaje es por cuenta de Concesionaria Saam Costa Rica, S.A., y es bueno; ahora bien este servicio no se presta por parte del Incop; en Golfito no se presta este servicio; ya que, no hay remolcadores que ayuden o asistan en las maniobras de atraque-desatraque, deberían de tener por lo menos un remolcador.
26. Se tienen boyas y faros los cuales ayudan a la navegación de las embarcaciones en los puertos de: Caldera, Puntarenas y Golfito.

- Recomendación emitida por la Unidad de Gestión de Calidad en base a la quejas y sugerencias emitidas por los usuarios en la implementación de la encuesta de servicios.
  1. Se recomienda un seguimiento y revisión más exhaustivo al cumplimiento del contrato de concesión.
  2. Revisión al mantenimiento preventivo de faros y boyas.
  3. Revisión a lo aspectos operativos e infraestructura para una mayor fluidez de las operaciones.
  4. Revisar los criterios emitidos sobre el caldo para evitar problemas con los buques.
  5. Crear o revisar estadísticas de tiempos de espera de los buques para evitar cobros excesivos a los usuarios.
  6. Analizar la posibilidad de modernizar los muelles del INCOP en temas de conexiones eléctricas para los nuevos barcos con estas tecnologías además de las tendencias de uso de combustible de Gas licuado ya que estos avances se están dando en la región y Costa Rica debe de estar también a la vanguardia.
  7. Mantener actualizada la información de las batimetrías, defensas y bitas ya que información crucial para los armadores.
  8. Analizar la posibilidad de exigir a la SPC modernizar los equipos para operaciones de contenedores y carga general para mejorar rendimientos.

**MBA Ivan Lastro Barbado**  
**Gestor de Calidad**  
**INCOP**