

INFORME FINAL DE GESTIÓN

1. Presentación

En este informe se presenta un detalle de las actividades desarrolladas durante mi gestión en la Contraloría de Servicios, en el período de mayo del 2003 al 26 de noviembre del 2007.

Esta área fue creada según acuerdo de la JDN de fecha, y se comunica mi traslado mediante el oficio de fecha mayo del 2003.

2. Resultados de la gestión

Año 2003

Se crea la Contraloría de Servicios en cumplimiento al Decreto de Ley.

-
- Junio del 2003, se inicia funciones mediante comunicado de la Gerencia General, otorgándose un espacio físico y 4 funcionarios, como es la secretaria, 2 Ejecutivos y la Jefatura, colaboradores que se incorporaron de manera paulatina iniciándose con la secretaria, y para finales del 2003 se contó con un recurso por servicios especiales. .
-
- Se desarrollan el modelo de Atención de Inconformidades de los Clientes y los medios por los cuales, estos clientes pueden contactarnos.
-
- Se desarrolla el Reglamento de la Contraloría de Servicios con la aprobación de la Junta Directiva Nacional.
-
- Se crea el formulario y los procedimientos del manejo de las Inconformidades de Clientes.
-
- Se crea la clasificación de inconformidades según su tipo y se inicia la acumulación de datos según la clasificación determinadas.
-
- Se inicia con los informes de Gestión semestrales a Ministerio de Planificación, que es el órgano gubernamental que regula las actividades del Sistema Nacional de las Contralorías de Servicios.

Año 2004

Creación, implementación y capacitación del Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.

Desarrollo de la campaña interna "Los Pasos para hacerse Grande"

Desarrollo y creación de la Evaluación del Sistema de Atención y Servicio al Cliente Externo, mediante visitas a las oficinas aplicándose encuestas a clientes y evaluaciones a los funcionarios y revisión mediante observación de aspectos relacionados con la infraestructura de las oficinas.

Se impartió capacitación sobre los aspectos más relevantes de la Contraloría de Servicios en distintos foros internos.

Se implementa el Buzón de Sugerencias en cada una de las oficinas del país.

Año 2005

Se implementa sistema SIEBEL para la Atención de Inconformidades, en el que a diario se incluyen las inconformidades presentadas por los clientes, clasificadas por tipo, subtipo, oficina, herramienta que permite visualizar los tiempos de atención y la graficación de las distintas variables determinadas por oficina, mes y año.

Se inicia la Actividad de la Evaluación del Cliente Interno, con 5 áreas, tales como Desarrollo Humano, Mercadeo, Consultoría Jurídica, Gestión Estratégica y Soporte Administrativo.

Se participa en la primera feria de Contraloría de Servicios realizada por el Ministerio de Planificación para dar a conocer a la ciudadanía costarricense del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

Año 2006

Se inicia con la determinación de las variables de Deserción de Clientes.

Se desarrolla el Plan Institucional de Implementación de la Ley 7600 del 2006-2009 a nivel Corporativo y se designa a esta suscrita como Coordinadora de la Comisión Institucional en materia de Discapacidad, ante el Consejo Nacional de Rehabilitación.

La inclusión de la calificación anual de las Evaluaciones en el Balance Score Card de cada oficina, con el compromiso de emitir una calificación anual para cada oficina de atención de clientes externos como los internos (áreas administrativas).

Año 2007.

Implementación de los Formularios de Cierre de Cuentas a nivel Institucional.

Creación de la automatización en el programa SIEBEL de recopilación de datos provenientes de los formularios de cierre de cuentas.

Desarrollo e implementación del Programa Sonrisa, programa diseñado para un año, por etapas, programa para el fortalecimiento de sistema de Atención y Servicio al Cliente. .

3-Estado de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno Institucional.

El período comprendido entre mayo 2003 y noviembre 2007, la Contraloría de Servicios contó con calificaciones adecuadas dentro en los rangos establecidos por la realización de las funciones asignadas, situación que quedó demostrada en el último Informe de la Auditoría Interna, por lo que ya se cuenta a la fecha con los planos para el traslado de esta área .

4-Estado de proyectos

Dentro de los proyectos institucionales está la implementación de los Protocolos de Servicio, los cuales se encuentran en etapa de impresión y que luego se deberá impartir la capacitación a los funcionarios de cara al cliente externo. Con estos protocolos se espera que se informe a los clientes de los aspectos importantes en el momento de otorgamiento de los servicios por parte de la institución.

5-Administración de los recursos

Durante mi gestión se administraron adecuadamente los recursos asignados al área en los distintos rubros consignados en el Presupuesto de esta Contraloría de Servicios, para los años del 2004 al 2007.

Quedan así pendientes en este año 2007 la ejecución de la partida relacionada con la contratación de la Evaluación de Cliente Interno.

6-Recomendaciones de la Auditoría Interna

El período de mi gestión, la Auditoría Interna, realizó una evaluación integral de las funciones que se ejecutan en la Contraloría, del que a la fecha queda pendiente la recomendación sobre el espacio físico del que la Gerencia General Corporativa ya giró las instrucciones correspondientes para su nueva ubicación, más acorde con la cantidad de funcionarios y para el cumplimiento de la Ley 7600.

7-Estado de Actividades Propias de la Contraloría de Servicios

En relación con el estado de las actividades propias como son la Atención de Inconformidades, Evaluaciones del Sistema de Atención y Servicio Cliente Interno y Externo, Evaluación de las Variables de Deserción de los Clientes, quedan pendientes los informes de las Evaluaciones a las Oficinas que atienden clientes Externos e Internos del IV Trimestre, así como la remisión de esas calificaciones a la Dirección de Desarrollo Humano para la consideración en el Balance Score Card de cada oficina, así como de la Evaluación de Cliente Interno.

En lo relacionado con la Atención de Inconformidades quedan pendientes de emitir los análisis correspondientes a las estadísticas del mes de noviembre.

Asimismo queda pendiente la II Evaluación del Cliente Incógnito, por cuanto a la fecha no se ha adjudicado la licitación por parte del Proceso de Contratación Administrativa, del que solo resta la comunicación a la única empresa que cumplió con lo solicitado en el cartel.

El Programa Sonrisa, el cual se desarrolló e implementó, quedan pendientes las etapas de la número 2 en adelante, hasta completar el año en octubre del 2008, quedando presentada en su totalidad a la Gerencia General Corporativa

La actividad concerniente a la Recuperación y Retención de Clientes, se debe presentar el resumen de los formularios de cierres de cuentas en el que se determina cuáles son las variables de la deserción de clientes del IV Trimestre, esta actividad se debe revisar en el 2008, con el fin de la conveniencia de continuarla o redimensionarla más acorde con las actividades propias de la Contraloría de Servicios.

Ante los entes externos queda pendiente la presentación ante el Ministerio de Planificación el informe semestral de gestión que finaliza en diciembre 30 del 2007.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

1. Presentación

En este informe se presenta un detalle de las actividades desarrolladas durante mi gestión en la Contraloría de Servicios, en el período de mayo del 2003 al 26 de noviembre del 2007.

Esta área fue creada según acuerdo de la JDN de fecha, y se comunica mi traslado mediante el oficio de fecha mayo del 2003.

2. Resultados de la gestión

Año 2003

Se crea la Contraloría de Servicios en cumplimiento al Decreto de Ley.

-
- Junio del 2003, se inicia funciones mediante comunicado de la Gerencia General, otorgándose un espacio físico y 4 funcionarios, como es la secretaria, 2 Ejecutivos y la Jefatura, colaboradores que se incorporaron de manera paulatina iniciándose con la secretaria, y para finales del 2003 se contó con un recurso por servicios especiales. .
-
- Se desarrollan el modelo de Atención de Inconformidades de los Clientes y los medios por los cuales, estos clientes pueden contactarnos.
-
- Se desarrolla el Reglamento de la Contraloría de Servicios con la aprobación de la Junta Directiva Nacional.
-
- Se crea el formulario y los procedimientos del manejo de las Inconformidades de Clientes.
-
- Se crea la clasificación de inconformidades según su tipo y se inicia la acumulación de datos según la clasificación determinadas.
-
- Se inicia con los informes de Gestión semestrales a Ministerio de Planificación, que es el órgano gubernamental que regula las actividades del Sistema Nacional de las Contralorías de Servicios.

Año 2004

Creación, implementación y capacitación del Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.

Desarrollo de la campaña interna "Los Pasos para hacerse Grande"

Desarrollo y creación de la Evaluación del Sistema de Atención y Servicio al Cliente Externo, mediante visitas a las oficinas aplicándose encuestas a clientes y evaluaciones a los funcionarios y revisión mediante observación de aspectos relacionados con la infraestructura de las oficinas.

Se impartió capacitación sobre los aspectos más relevantes de la Contraloría de Servicios en distintos foros internos.

Se implementa el Buzón de Sugerencias en cada una de las oficinas del país.

Año 2005

Se implementa sistema SIEBEL para la Atención de Inconformidades, en el que a diario se incluyen las inconformidades presentadas por los clientes, clasificadas por tipo, subtipo, oficina, herramienta que permite visualizar los tiempos de atención y la graficación de las distintas variables determinadas por oficina, mes y año.

Se inicia la Actividad de la Evaluación del Cliente Interno, con 5 áreas, tales como Desarrollo Humano, Mercadeo, Consultoría Jurídica, Gestión Estratégica y Soporte Administrativo.

Se participa en la primera feria de Contraloría de Servicios realizada por el Ministerio de Planificación para dar a conocer a la ciudadanía costarricense del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

Año 2006

Se inicia con la determinación de las variables de Deserción de Clientes.

Se desarrolla el Plan Institucional de Implementación de la Ley 7600 del 2006-2009 a nivel Corporativo y se designa a esta suscrita como Coordinadora de la Comisión Institucional en materia de Discapacidad, ante el Consejo Nacional de Rehabilitación.

La inclusión de la calificación anual de las Evaluaciones en el Balance Score Card de cada oficina, con el compromiso de emitir una calificación anual para cada oficina de atención de clientes externos como los internos (áreas administrativas).

Año 2007.

Implementación de los Formularios de Cierre de Cuentas a nivel Institucional.

Creación de la automatización en el programa SIEBEL de recopilación de datos provenientes de los formularios de cierre de cuentas.

Desarrollo e implementación del Programa Sonrisa, programa diseñado para un año, por etapas, programa para el fortalecimiento de sistema de Atención y Servicio al Cliente. .

3-Estado de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno Institucional.

El período comprendido entre mayo 2003 y noviembre 2007, la Contraloría de Servicios contó con calificaciones adecuadas dentro en los rangos establecidos por la realización de las funciones asignadas, situación que quedó demostrada en el último Informe de la Auditoría Interna, por lo que ya se cuenta a la fecha con los planos para el traslado de esta área .

4-Estado de proyectos

Dentro de los proyectos institucionales está la implementación de los Protocolos de Servicio, los cuales se encuentran en etapa de impresión y que luego se deberá impartir la capacitación a los funcionarios de cara al cliente externo. Con estos protocolos se espera que se informe a los clientes de los aspectos importantes en el momento de otorgamiento de los servicios por parte de la institución.

5-Administración de los recursos

Durante mi gestión se administraron adecuadamente los recursos asignados al área en los distintos rubros consignados en el Presupuesto de esta Contraloría de Servicios, para los años del 2004 al 2007.

Quedan así pendientes en este año 2007 la ejecución de la partida relacionada con la contratación de la Evaluación de Cliente Interno.

6-Recomendaciones de la Auditoría Interna

El período de mi gestión, la Auditoría Interna, realizó una evaluación integral de las funciones que se ejecutan en la Contraloría, del que a la fecha queda pendiente la recomendación sobre el espacio físico del que la Gerencia General Corporativa ya giró las instrucciones correspondientes para su nueva ubicación, más acorde con la cantidad de funcionarios y para el cumplimiento de la Ley 7600.

7-Estado de Actividades Propias de la Contraloría de Servicios

En relación con el estado de las actividades propias como son la Atención de Inconformidades, Evaluaciones del Sistema de Atención y Servicio Cliente Interno y Externo, Evaluación de las Variables de Deserción de los Clientes, quedan pendientes los informes de las Evaluaciones a las Oficinas que atienden clientes Externos e Internos del IV Trimestre, así como la remisión de esas calificaciones a la Dirección de Desarrollo Humano para la consideración en el Balance Score Card de cada oficina, así como de la Evaluación de Cliente Interno.

En lo relacionado con la Atención de Inconformidades quedan pendientes de emitir los análisis correspondientes a las estadísticas del mes de noviembre.

Asimismo queda pendiente la II Evaluación del Cliente Incógnito, por cuanto a la fecha no se ha adjudicado la licitación por parte del Proceso de Contratación Administrativa, del que solo resta la comunicación a la única empresa que cumplió con lo solicitado en el cartel.

El Programa Sonrisa, el cual se desarrolló e implementó, quedan pendientes las etapas de la número 2 en adelante, hasta completar el año en octubre del 2008, quedando presentada en su totalidad a la Gerencia General Corporativa

La actividad concerniente a la Recuperación y Retención de Clientes, se debe presentar el resumen de los formularios de cierres de cuentas en el que se determina cuáles son las variables de la deserción de clientes del IV Trimestre, esta actividad se debe revisar en el 2008, con el fin de la conveniencia de continuarla o redimensionarla más acorde con las actividades propias de la Contraloría de Servicios.

Ante los entes externos queda pendiente la presentación ante el Ministerio de Planificación el informe semestral de gestión que finaliza en diciembre 30 del 2007.