

HOJA RESUMEN DEL REPORTE DE AVANCE 5
Atención de consultas y denuncias en Contraloría de Servicios

TRÁMITE O SERVICIO	Atención de consultas y denuncias en Contraloría de Servicios	FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA META:	30/04/2016
DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:	Se creará un Sistema integral de atención de quejas, denuncias y sugerencias de los diferentes públicos con el fin de contar con una visión general de los aspectos en los que RECOPE debe enfocarse para mejorar sus servicios.	IMPACTO ESPERADO:	El efecto que se espera lograr es incrementar la satisfacción de los diferentes públicos, en la medida en que se logre dar trazabilidad a las gestiones presentadas en la Empresa.
ENTIDAD A CARGO:	Contraloría de Servicio	PERSONA CONTACTO:	Xiomara Vargas
FECHA DEL REPORTE:	10/11/2015	PORCENTAJE DE AVANCE:	64%
AVANCE CUALITATIVO:	De acuerdo con lo programado ()	Con riesgo de incumplimiento (X)	Atraso Crítico ()
RESULTADO ESPERADO PARA ESTA FECHA		LOGROS OBTENIDOS A LA FECHA	
Documentación situación actual de trámite de atención de quejas, consultas y denuncias a nivel empresarial		<p>Dependencias que reciben quejas denuncias y sugerencias identificadas</p> <p>Equipo de trabajo en proceso de conformación</p> <p>Procedimientos en revisión</p> <p>Diagrama de situación actual</p>	
Integración de información de quejas, denuncias y sugerencias de los diferentes públicos presentados a nivel empresarial		<p>Consultas sobre Mejores prácticas realizadas en Contralorías de Servicios de Tribunal Supremo de Elecciones, Compañía Nacional de Fuerza y Luz, Instituto Costarricense de Electricidad y Ministerio de Seguridad Pública.</p> <p>-Visitas a las Contralorías de Servicios a Fuerza Pública, Tribunal Supremo de Elecciones, en las cuales se pudo conocer el funcionamiento de los sistemas informáticos que utilizan. Aportes importantes: asignación de código y clave a los denunciados para que den seguimiento a la gestión presentada, registros, generación de reportes en excel, uso de buzones de sugerencias, y otros.</p> <p>-Establecimiento de requerimientos generales.</p> <p>-Consulta en Dirección de Tecnología Informática (DTI), para evaluar la posibilidad de implementar un sistema que está en fase de análisis y estudio en esa dirección, para el proyecto. Se solicitó presentación formal del sistema, la cual se programó para junio.</p> <p>- De acuerdo con la presentación de la Dirección de Tecnología Informática y las necesidades planteadas, se define que la herramienta TEMPO tiene las funcionalidades requeridas. Por lo que se solicita incluir a la Contraloría en el plan piloto del último semestre de 2015.</p>	
Sensibilización a nivel interno y externo		<p>Se planea el montaje de un curso de sensibilización, para todo el personal de la empresa, el cual sea de carácter obligatorio para las Jefaturas y optativos para el resto del personal.</p> <p>El contenido temático para curso de sensibilización:</p> <p>*Importancia de la Contraloría de Servicio</p> <p>*Deberes de los funcionarios atención de quejas (remisión a CS, plazos)</p> <p>* Sanciones por incumplimiento--Seguimiento de recomendaciones</p> <p>-Se solicitó al Dpto. Comunicación y Relaciones Públicas llevar a cabo la campaña de sensibilización en el segundo semestre de 2015.</p>	

¿EXISTEN ALERTAS QUE REQUIERAN LA COLABORACIÓN DEL MEIC O DEL CONSEJO PRESIDENCIAL DE COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	¿CUÁL (ES)? _____
¿SE ADJUNTAN DOCUMENTOS SOPORTE?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	¿CUÁL (ES)? Justificación de avance del Plan y el riesgo de incumplimiento
¿CUÁL ES EL RESULTADO ESPERADO PARA DENTRO DE UN MES?		
Incorporación de la Contraloría de Servicio en el Plan piloto de herramienta TEMPO.		
<p>NOTA: Se debe adjuntar el "Planificador del proyecto" donde se demuestra el avance de las actividades y por ende el porcentaje de avance general de la reforma.</p>		

Justificación Avance del Plan y el riesgo de incumplimiento
<p>El plan de trabajo se contempló para 18 meses (2015-2016), por lo que el porcentaje de avance que corresponde al año 2015, es de 83%. Las actividades pendientes de ejecutar a la fecha son la incorporación de la gestión de atención de quejas y denuncias en el plan piloto del Portal de Gestión Tempo, a cargo de la Dirección de Tecnología Informática, el cual iniciará a partir del 15 de noviembre 2015, de esto depende el que se pueda tener el Diagrama de con la mejora y concluir la documentación de los ajustes en el trámite y su oficialización; la actualización del procedimiento de la Contraloría de Servicios conforme a los cambios resultantes de aplicación del Portal de Gestión Tempo; la realización de la campaña de divulgación del Reglamento y Ley de Contralorías de Servicios, a cargo del Departamento de Comunicación, la cual se estará llevando a cabo en las últimas semanas del mes de noviembre.</p>