

Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura

UNIDAD: CONTRALORÍA DE SERVICIOS
INCOPECA

Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicio

2015

Incopesca

Elaborado:

MBA. Thricia Rodríguez Fuentes

**Instituto Costarricense
de Pesca y Acuicultura**

Marzo 2016

INTRODUCCIÓN

El Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura, fue creado bajo la Ley N°7384 del 16 de marzo de 1994 y publicada en la Gaceta N°62 del 29 de marzo del mismo año.

Es un ente público estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto al Plan Nacional de Desarrollo, que dicte el Poder Ejecutivo.

Como organismo descentralizado y autónomo que forma parte del sector agropecuario tiene como **misión** promover el desarrollo pesquero y acuícola, para lo cual regula, protege y administra los recursos marinos y acuícolas, propiciando un aprovechamiento sostenible como contribución al desarrollo económico y social del país.

Para el desarrollo de las actividades y cumplimiento de metas el Instituto cuenta con una Junta Directiva compuesta por un Presidente designado por el Consejo de Gobierno, el Ministro de Agricultura y Ganadería o su representante, el Ministro de Ciencia y Tecnología o su representante, un representante del Estado nombrado por el Consejo de Gobierno, tres miembros del sector pesquero, un representante del sector industrial o exportador, un representante de la Comisión Consultiva de Pesca y un Presidente Ejecutivo.

Además cuenta con oficinas regionales en el Coco, La Cruz, Nicoya, Limón, Golfito, Quepos, Heredia, San José y en Puntarenas donde se ubican sus oficinas centrales. Estaciones experimentales en trucha y tilapia ubicadas en Dota, Guápiles.

Al mismo tiempo se apoya en tres Direcciones, una en el área administrativa y dos en el área técnica que tienen como soporte departamentos de acuerdo a las funciones que se realizan: Estadísticas pesqueras, Investigación y Desarrollo, Control Calidad Ambiental, Protección Pesquera, Registro y Trámite, Mercadeo, Extensión y Capacitación, Relaciones internacionales, Planificación y Contraloría de Servicios. Esta última se crea como una instancia que permite a los usuarios expresar sus necesidades en cuanto a la prestación de los servicios públicos, el cual surge en el seno del Poder Ejecutivo.

II. INFORMACIÓN GENERAL

1. Nombre de la Institución:

Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura (INCOPECA).

a) MISIÓN:

“El INCOPECA es la institución que administra, regula y promueve el desarrollo del sector pesquero y acuícola con enfoque eco sistémico, bajo los principios de sostenibilidad, responsabilidad social y competitividad”.

b) La VISION:

“INCOPECA liderará la gestión de las pescaderías y la acuicultura para el aprovechamiento sostenible de los recursos hidrobiológicos”.

c) VALORES

Son enunciados que guían el pensamiento y la acción de la gente en una Empresa. Se convierten en creencias arraigadas que definen comportamientos de las personas y les indica claramente pautas para la toma de decisiones.

Estos valores agrupan posiciones éticas, de calidad y de seguridad, las cuales deben acompañarnos en el día a día de nuestro trabajo y aún más, entendiendo que debe ser la base de nuestro sentido de vida.

Nuestra Institución actualmente no tiene valores de la empresa, no obstante este punto de referencia está por revisión y su aprobación respectivamente.

La Integridad

Somos honestos, sinceros y leales, inspiramos confianza entre todos bajo un enfoque de justicia, equidad y respeto por los principios legales, morales y éticos de la comunidad.

El Servicio al Cliente

Estamos orientados a superar las expectativas de nuestros usuarios y tomamos decisiones con criterio, sentido común y agilidad.

El Trabajo en Equipo

Compartimos nuestros conocimientos y escuchamos con actitud positiva, promovemos los esfuerzos comunes en beneficio de la institución.

El Aprendizaje Permanente

Reconocemos los triunfos para exaltarlos y los fracasos para aprender de ellos con humildad y respeto por la persona.

La Innovación

Sentimos pasión por la creatividad, la flexibilidad y la calidad.

El Compromiso

Mantenemos un alto grado de responsabilidad en el cumplimiento de nuestras funciones y actividades dentro y fuera de la Institución.

La Efectividad

Hacemos uso eficiente y eficaz de los recursos y procesos, cuidamos la imagen, bienes e intereses de la Institución.

La Comunidad

Con alto sentido de responsabilidad social hacemos énfasis en seguridad y en la conservación del medio ambiente.

d) Objetivos Institucionales:

1. Coordinar el sector pesquero y acuícola, promover y ordenar el desarrollo de la pesca, la caza marítima, la acuicultura y la investigación; así mismo fomentar, sobre la base de criterios técnicos y científicos, la conservación, el aprovechamiento y el uso sostenible de los recursos biológicos del mar y de acuicultura.
2. Normar el aprovechamiento racional de los recursos pesqueros, que tiendan a lograr mayores rendimientos económicos, la protección de las especies marinas y de acuicultura.
3. Elaborar, vigilar y dar seguimiento a la aplicación de la legislación, para regular y evitar la contaminación de los recursos marítimos y de acuicultura, como resultado del ejercicio de la pesca, de la acuicultura y de las actividades que generen contaminación, la cual amenace dichos recursos.

e) Tipo de servicios o productos estratégicos que brinda la institución:

Principales Productos y Servicios Institucionales	
1. Licencia de pesca comercial pequeña escala, mediana, avanzada, semiindustrial.	2. Licencia de pesca para barcos atuneros.
3. Licencia de pesca sub acuática con compresor.	4. Licencia de pesca sub acuática con arbaleta.
5. Licencia de pesca deportiva	6. Licencia turística de pesca.
7. Exoneración de combustible a precio preferencial.	8. Descarga de productos pesqueros (hidrobiológicos) a embarcaciones.
9. Traspaso de embarcación.	10. Sustitución de embarcación o motor.
11. Permiso de transporte de productos pesqueros.	12. Permiso de Puestos de recibo, planta.
13. Carnets de pesca comercial.	14. Carnet de pesca deportiva.
15. Pago del Formulario FIAD (servicio).	16. Caja Recaudadora (servicio).
17. Servicio de muellaje	18. Servicio de agua a embarcaciones

III. INFORMACIÓN REFERENCIAL DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS Y SUS COLABORADORES.

a) Datos del Jerarca Institucional:

Nombre: Pbro. Gustavo Meneses Castro, PhD.

Correo electrónico: presidenciaejecutiva@incopesca.go.cr

Profesión: Sacerdote

Teléfono directo: 2630-06-08 o 2630-06-00 ext. 735

Fax: 2630-06-96

b) Datos del Contralor de Servicios:

Nombre: Thracia Mildred Rodríguez Fuentes

Correo electrónico: alexarf2009@hotmail.com / trodriquez@incopesca.go.cr

Profesión: Máster en Administración de Negocios.

Teléfono Directo: 2630-06-13 o 2630-06-00 ext. 755

Fax: 2630-06-93

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

Diplomado () Bachillerato () Licenciatura () Post-Grado (X)

Otro: Indique _____

Puesto: Profesional de Servicio Civil 2

Tipo de nombramiento: Propiedad (X) Interino ()

Desempeño en el cargo: Sin recargo (X) Con recargo ()

Fecha de nombramiento como Contralora: 01 de marzo del 2011.

Tiempo en el cargo como Contralora: 5 años 1 mes.

c) Datos de la Contraloría de Servicios:

Dirección: 100 metros oeste y 200 metros norte del Estadio Municipal de

Puntarenas, Barrio El Carmen.

Ubicación física: Terminal Pesquera, Barrio El Carmen, 1 planta.

Horario: de las 08:00 horas a las 16:00 horas, de lunes a viernes.

Correo electrónico: trodriguez@incopesca.go.cr

Correo electrónico adicional: alexarf2009@hotmail.com

Teléfonos Directo: 2630-06-13 o 2630-06-00 ext. 755

Fax: 2630-06-93

Sitio web Institucional donde se visualice la Contraloría de Servicios:
www.incopesca.go.cr/contáctenos.

d) Normativa que rige la Contraloría de Servicios:

¿Posee la CS un Reglamento Interno de Funcionamiento?

Si (X) No ()

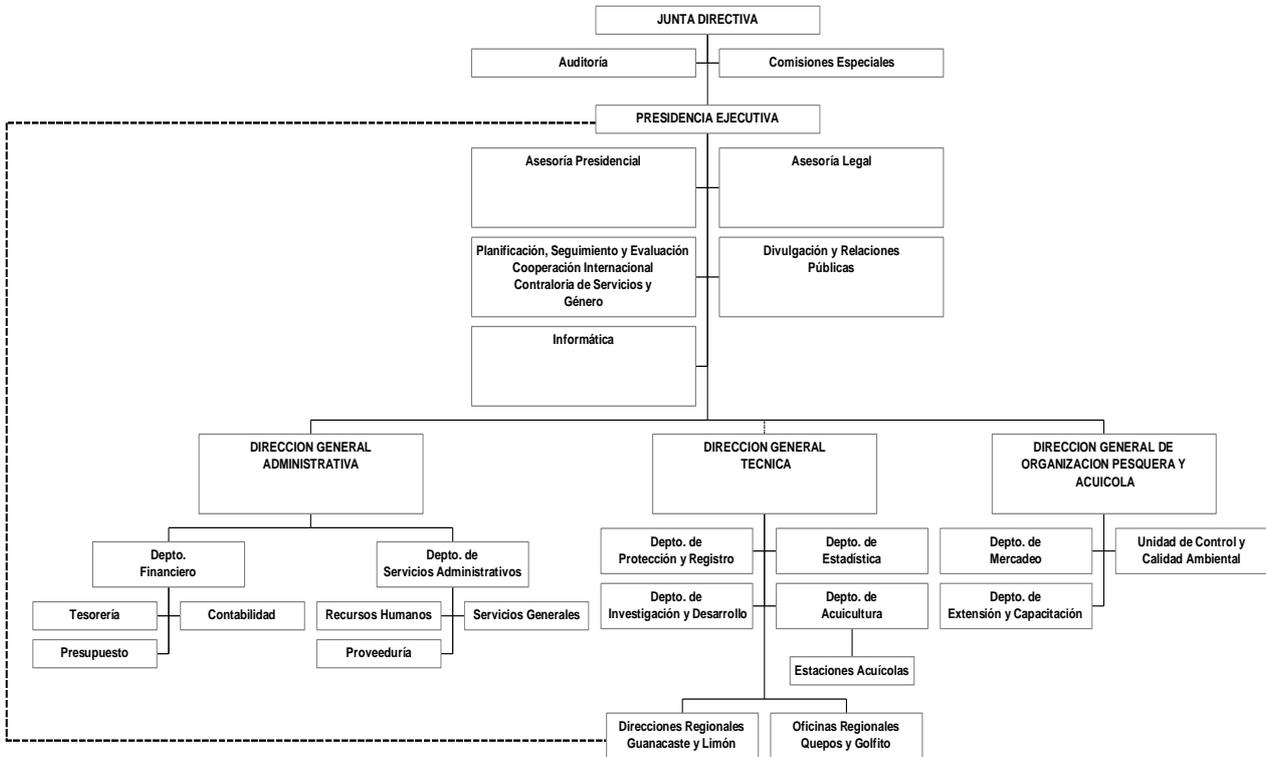
Indicar fecha de emisión: **13 de noviembre del 2013** y por qué instancia fue aprobado (si fue por el Jerarca, Junta Directiva, u otra) **Junta Directiva en acuerdo AJDIP/242-2013.**

e) Ubicación dentro de la Estructura Orgánica Institucional

Señalar de que unidad o línea jerárquica depende la CS (si es una unidad staff, una unidad operativa, etc., y de quién depende?) Adjuntar organigrama institucional.

La Contraloría de Servicios es una Unidad de Staff dentro del Organigrama Institucional y depende directamente de la Presidencia Ejecutiva.

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL INCOPESCA



¿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.

La Ley N°9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios en el artículo 11 justifica claramente la ubicación de la contraloría de servicios al señalarlo como un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda una organización. Además de ser un apoyo, una guía y asesora a los jefes o encargados de tomar las decisiones, de tal forma que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.

f) Recursos de la Contraloría de Servicios

❖ **Recurso humano:** Solamente el Contralor.

Observaciones: En la actualidad la Oficina de la Contraloría de Servicios es unipersonal, es decir, no cuenta con personal mínimo como lo establece el artículo 17 y 38 de la Ley N°9158 Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

❖ **Recurso presupuestario:**

¿Cuenta la Contraloría de Servicios con una partida presupuestaria propia para aplicar en su gestión anual?

Si (X)	Indique el Monto: ¢1,250.240 colones
No ()	Indicar de qué partida presupuestaria institucional depende. Por ejemplo: de una Gerencia, de una Dirección Ejecutiva, etc. Por favor indicar el monto_____

La Contraloría de Servicios dispone de un presupuesto paupérrimo igual a **¢1.250.240** colones para gastos operativos y administrativos, el cual no incluye las remuneraciones del Contralor.

Observaciones: Siendo en la actualidad la oficina de Información al ciudadano, este requiere del cumplimiento en los medios de comunicación hacia el usuario, tanto en la parte informativa: volantes, brochours, correo electrónico, página web como personalizada. Lo anterior, a nivel nacional (Puntarenas, Heredia, Quepos, Golfito, Guanacaste (Cuajiniquil, Nicoya y La Cruz)), esto implica llegar a un número de usuarios de aproximadamente más de 4500 personas, lo que conlleva a giras, capacitaciones a funcionarios y charlas con los pescadores.

Así como también la atención a inconformidades y denuncias que requieren un mayor incremento en la partida presupuestaria para el cumplimiento de la misma (viáticos **¢600.000** colones, capacitación **¢200.000** colones).

El monto estimado de la Contraloría de Servicios por año es de un incremento de un millón de colones (¢1.000.000,00) al presupuesto actual, para poder contemplar todas las comunidades pesqueras a nivel nacional. Lo anterior, considerando dos visitas anuales y con un solo funcionario. Además de implementar tecnología dentro del equipo de trabajo tal como: una computadora portátil, un proyector, equipo de sonido (micrófono, bafle, amplificador), entre otros. No obstante, no ha sido aceptada tal proposición. Lo que ha permitido una pequeña participación de la Contraloría con la ciudadanía del sector pesquero del país.

❖ **Recurso de Transporte:** No cuenta con la disponibilidad de un vehículo.

Observaciones: El no contar con la disponibilidad de un vehículo le imposibilita a la Contraloría visitar las comunidades pesqueras a nivel nacional regularmente, ya que para realizar los viajes a las Oficinas Regionales, requiere de la colaboración de otras dependencias para asistir a ellas y una sola vez al año. Esto implica el no darle seguimiento a las inconformidades de los usuarios como a las mejoras propuestas por las mismas y por esta servidora en la atención, recepción y trámite de los servicios.

Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo (si cuenta con alguno de los recursos físicos favor marcar la casilla e indicar la cantidad):

Recursos físicos	SI	NO	Cantidad
Espacio físico (oficina propia)	X		1
Espacio físico adecuado	X		1
Fax	x		1
Teléfono	X		1
Línea telefónica propia	X		
Computadora	X		1
Impresora	X		1
Fotocopiadora		X	
Materiales de oficina necesarios (papelería y otros)	X		1
Acceso a internet	X		1

Scanner	X	1
Cámara fotográfica		X
Computadora portátil (laptop)		X
Proyector (video beam)		X
Grabadora		X
Pantalla		X
Pizarras		X
Otros Indique (vehículo, guillotina, empastadora, etc.)		X

Observaciones: Por la falta de contenido presupuestario que tiene la partida en la cuenta de la Contraloría de Servicios no es posible la compra de artículos que son necesarios para desarrollar el trabajo de la Contraloría de Servicios tales como: Proyector, computadora portátil, empastadora, guillotina, vehículo y cámara) Lo anterior, por cuanto uno de los principales objetivos de la Contraloría es poder dar al usuario (pescador) la capacitación de informar sobre sus derechos, responsabilidades y concientización de llevar a cabo una pesca responsable con las artes de pesca que cumplan con las leyes y que no destruyan el medio ambiente.

IV. 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 servicios/productos que brinda la institución.

Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados	Percepción de su labor contralora (Marcar con X)	Percepción sobre servicios/productos institucionales (Marcar con X)
Cuestionarios con entrevistador		
Cuestionarios auto administrados		
Cuestionarios telefónicos		
Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio		X

Entrevistas colectivas		
Cliente incógnito		X
Buzón de Sugerencias		X
Cuestionarios en la página web		X
Foros virtuales (Blogs)		
Correo especial para personas con alguna discapacidad		
Sistema de control de inconformidades	X	
Sesiones de trabajo, focus group y auditorías de servicios		X
Observación participante (realimentación con los funcionarios)		X
Otros: Indique: _____		

V. CÓMO SE CLASIFICAN LAS INCONFORMIDADES SEGÚN DIMENSIÓN.

Para facilitar el proceso de registro de inconformidades en las tablas de Excel que acompañan la presente Guía- Capítulo VI: ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN y para efectos de análisis, la Secretaría Técnica ha establecido cinco **dimensiones** o grandes categorías, para clasificar las inconformidades presentadas por las personas usuarias, de una manera más agregada, éstas categorías son: información, trato a los usuarios, calidad en el servicio, instalaciones y otros, las cuales corresponden al registro de información en Excel del Informe Anual de Labores.

Estas dimensiones que se detallan a continuación, deben ser utilizadas por todas las CS inscritas en el SNCS, tanto de instituciones públicas como Municipalidades (éstas últimas deben utilizar estas dimensiones de acuerdo con la clasificación de servicios municipales descritos en Capítulo II de la presente Guía, en lo correspondiente a las CS de Municipalidades).

Dimensión Información

- Incumplimiento de la Ley 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y su Reglamento.
- Falta de respuesta a la solicitud de información, sobre el estado de situación de la denuncia planteada.
- No se le brinda a la persona usuaria respuesta de resultados sobre la gestión tramitada.
- Dificultad de acceso telefónico.

Dimensión Calidad del servicio

- Atraso en la resolución de los casos.
- Tiempos de espera excesivos (atención para matrículas, para servicios).
- Lentitud en atención en plataforma de servicios y en las Cajas Recaudadoras.
- Mala calidad del producto.
- Largas filas de espera.
- Falta de atención de centrales telefónicas y/o unidades que brindan servicios.
- Falta de simplicidad del procedimiento administrativo.
- Problemas de coordinación entre departamentos.
- Falta de recursos humanos para atención a las personas usuarias.
- Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio para las personas usuarias.
- Exceso de trámites, errores internos en el trámite y falta de simplicidad en el procedimiento.

Dimensión Instalaciones

- Inadecuada accesibilidad de las instalaciones.
- Falta de señalización en las instituciones, de las diferentes dependencias que brindan servicios y atención a la persona usuaria.
- Falta de recursos tecnológicos a disposición de las personas usuarias.
- 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.

Dimensión Otras

Son todas aquellas inconformidades que se consideran fuera de las dimensiones anteriores. Incluyen aspectos generales planteados por las personas usuarias sobre algunos servicios, por ejemplo:

- Uso inadecuado de vehículos institucionales, por ejemplo uso de vehículo para traslado a domicilio.
- Comportamiento inadecuado de funcionarios, por ejemplo, funcionarios durmiendo en el servicio, ingiriendo alimentos, hablando por teléfono celular, entre otros.

VI. *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 la tabla de Excel que se adjunta a la presente Guía. Contiene 13 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 atiende 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. Para estos fines se debe de utilizar la clasificación por dimensiones que se aporta en el **Capítulo V** referente a Cómo se clasifican las inconformidades según Dimensiones.
- ✓ La información correspondiente al registro estadístico, se debe llenar en el Excel estadístico, 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://www.mideplan.go.cr/component/content/article?id=1369>

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 y 6 Inconformidades externas:** Se incluyen las inconformidades reportadas por las personas usuarias externas sobre los servicios/productos que presta la institución. Éstas deben ser presentadas de acuerdo con las cinco dimensiones.
- 3) **Tabla 7 Origen de las Inconformidades externas:** Se incluyen las unidades organizacionales, los servicios/productos institucionales municipales que generan las inconformidades externas que se encuentran desglosadas por dimensión en las Tablas 2, 3, 4, 5 y 6.
- 4) **Tablas 8, 9, 10, 11 y 12 Inconformidades internas:** Se incluyen las inconformidades reportadas por funcionarios sobre los servicios/productos que presta la institución, cuando se encuentre claramente definido que la CS las atenderá. Éstas deben ser presentadas de acuerdo con las cinco dimensiones.
- 5) **Tabla 13 Origen de las Inconformidades internas:** Se incluyen las unidades organizacionales, los servicios/productos institucionales o municipales que generan las inconformidades internas que se encuentran desglosadas por dimensiones en las Tablas 8, 9, 10, 11 y 12.

VII. 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.

De parte de esta Contraloría de Servicios la experiencia que ha tenido en las ferias ciudadanas, consultas participativas y encuestas a los usuarios, a las cuales ha tenido participación ha sido muy enriquecedora, en especial en el contacto directo que tienes con la ciudadanía. Escuchar la opinión de ellos asiente que nos hace

falta cambiar más en relación al significado de atención al usuario. Lo anterior, porque este implica el factor humano, tener empatía con el usuario, hace aún más estrecha la relación, considerar o entender las necesidades de la ciudadanía por las cuales nosotros como servidores públicos dejamos a un lado y optamos por dar simplemente el producto (trámite solicitado).

VIII. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Deficiencia institucional	Acción estratégica
1. Falta de coordinación y compromiso entre las instituciones o autoridades implicadas en los operativos tanto terrestre como marítimo, que no le permite al usuario tener una pronta respuesta en las infracciones por incumplimiento de la ley.	1. Establecer el compromiso, la coordinación, e implementación de mecanismos que faciliten la transmisión o el flujo de información a nivel interinstitucional, en el momento de realizar la infracción al pescador por incumplimiento de la ley.
2. Falta de personal en el área de inspección.	2. Incrementar las plazas de inspectores a nivel Regional (1 plaza más por Región), por cuanto no abastece las necesidades solicitadas por el sector pesquero, tanto en las descargas, inspecciones de embarcación, puestos de recibos, centros de acopio, etc. Operativos terrestres y marítimos; períodos de veda, entre otros.
3. Falta de personal en la Plataforma de Servicio.	3. Incorporar una plataforma de servicios en las Oficinas Regionales e incrementar el personal con una plaza más. Además de aumentar con dos plazas en Plataforma Terminal Pesquera, Puntarenas. Seleccionar y nombrar al personal idónea y capacitarlo para ofrecer una mejor calidad en el servicio
4. Falta de Personal en la Contraloría de Servicios	4. Nombrar personal en la Unidad de la Contraloría de Servicios, con una subcontraloría regional y 1 oficinista que cubran las expectativas, necesidades, inconformidades y denuncias por el sector pesquero a nivel regional (todo el país).
5. Falta de Personal Profesional en las Oficinas Regionales.	5. Nombrar un profesional en cada Oficina Regional de forma que pueda sustituir a la jefatura en la aprobación y autorización de trámites que el SISPA únicamente le da acceso al jefe de

	planta. Según lo establecido por la Dirección General Técnica.
6. Falta de Normativas y Manuales	6. Establecer normas y manuales de procedimientos en los diferentes tipos de trámites que brinda la Institución.
7. Falta de disponibilidad en los auxiliares del programa SISPA para con el personal de plataforma a nivel regional (todo el país)	7. Analizar por parte de la Comisión SISPA, posibles candidatos que puedan tener la disponibilidad para atender al personal de plataforma a nivel regional de manera que no sea sólo jefatura los que atiendan las inquietudes de los funcionarios en el momento de ejecutarse el trámite solicitado.
8. Falta de respuesta al usuario en la solicitud del trámite por parte de las Jefaturas a nivel nacional, se incumple el tiempo establecido por ley (10 días).	8. Se debe garantizar la pronta respuesta al usuario en la solicitud del trámite por parte de las Jefaturas a nivel nacional, según lo establece el art. 14 inciso 7, Ley 9158 Ley Reguladora del Sistema de Contralorías de Servicios y ley 8220 Ley de Simplificación de Trámites.
9. Falta de rampa o entrada de acceso para personas con discapacidad.	9. Implementar en el momento de ampliación, mejora o la construcción de un edificio el acceso o rampla a la persona discapacitada por parte del Departamento de Servicios Generales.

IX.PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS

- 1) Indique cuales son las principales necesidades que tiene la Contraloría de Servicios para llevar a cabo su labor de la mejor manera. (Ejemplo: respaldo de los jefarcas, capacitación al personal actual, personal adicional, aprobación de plazas, cambio en el perfil profesional de los funcionarios, aprobación de normativas, presupuesto propio, etc.)
 - a. Respaldo del Jearca.
 - b. Nombramiento o Contratación de personal para la Contraloría de Servicios
 - c. Capacitación al personal.

- d. Aprobación de nuevas plazas en el área de inspección y plataforma de servicios.
- e. Aprobación de manual y reglamentos en los trámites que realiza la institución.
- f. Incremento en el presupuesto para la Contraloría de Servicios.
- g. Implementación de equipo tales como: cámara, audiovisual, auditivo y manual (pizarra) para las presentaciones al sector pesquero en la Contraloría de Servicios.
- h. Implementación de nuevos módulos en el sistema para trámite de licencias de pesca, transporte, inspección, sustitución, entre otros servicios.
- i. Apoyo de las jefaturas hacia la Contraloría de Servicios que ofrecen servicio al cliente.
- j. Mejorar el área de atención de servicios (infraestructura y mobiliario) en algunos edificios de la Institución: Nicoya, El Coco y Estaciones Acuícolas.

En caso de indicar que existen necesidades de capacitación, especificar los temas o áreas específicos en que se requiere.

- a. Sistema de evaluación al usuario y construcción de indicadores.
- b. Calidad en el servicio con inteligencia emocional.
- c. Servicio al cliente orientado a resultados.
- d. Gestión de conocimiento, cultura organizacional y solución de problemas.
- e. Curso de Trabajo en Equipo
- f. Cliente interno y externo para un servicio de calidad.
- g. Elaboración y Procesamiento de Encuestas de Servicio
- h. Comunicación Asertiva
- i. Administración del Tiempo
- j. Motivación

X. 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 servicios/productos 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 servicios/productos institucionales? Para ello, se les recuerda tomar como base las deficiencias institucionales identificadas en el Capítulo VIII 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			
Falta de coordinación y compromiso entre las instituciones o autoridades implicadas en los operativos tanto terrestre como marítimo, que no le permite al usuario tener una pronta respuesta en las infracciones por incumplimiento de la ley.	X		Se han realizado reuniones y talleres con la participación de autoridades de las diferentes instituciones entre ellas: Guardacostas, Fuerza Pública y Fiscalía.	A pesar de las reuniones y talleres realizadas, la intervención de las autoridades interinstitucionales en algunas situaciones tales como: los operativos o decomisos, se posponen por intereses propios: droga o interpretación de la ley, entre otros.	
Falta de personal en el área de inspección.	X		La Presidencia Ejecutiva y la Sección de Recursos Humanos han estado trabajando con la justificación	El aumento de plazas para las oficinas regionales ha sido en vano, por cuanto la Autoridad	

			de plazas que han sido dejadas por pensión y que por directriz de gobierno han tenido que estar congeladas.	Presupuestaria no ha dado la aprobación de las mismas.	
Falta de personal en la Plataforma de Servicio.	X		Se logró mantener el número de personal de plataforma de servicios en la Terminal Pesquera, aún con la aprobación de una plaza contabilizando 4 puestos. No así en las Oficinas Regionales, han logrado incrementar nuevas plazas. Lo anterior por directriz de gobierno central.	El incremento de nuevas plazas para la plataforma de servicios en las Oficinas Regionales y Terminal Pesquera no ha sido aprobado por la Autoridad Presupuestaria.	
Falta de Personal en la Contraloría de Servicios.	X		Al día de hoy la Presidencia Ejecutiva, ha realizado esfuerzos por incrementar personal de la Unidad de Contraloría de Servicios a través de la Sección de Recursos Humanos.	Aún no se ha logrado incrementar el número de funcionarios en la Unidad de Contraloría de Servicios por falta de presupuesto en la cuenta de contratación de personal ni por nombramiento de plaza debido a la directriz del gobierno central en la congelación de plazas.	
Falta de Personal Profesional en las	X		La Presidencia Ejecutiva en	Se han aprobado 4 plazas	

Oficinas Regionales.			conjunto con la Dirección Técnica y la Sección de Recursos Humanos han estado trabajando para presentar ante la Autoridad presupuestaria la justificación de algunas plazas profesionales por pensión para ser restituidas en algunas Oficinas Regionales.	profesionales de las cuales tres pertenecen a oficinas regionales, una en cada lugar. No así, es necesario el incremento de nuevas plazas profesionales en las distintas oficinas del país. Por lo que falta un esfuerzo más para mejorar el servicio de atención al usuario.	
Falta de Normativas y Manuales	X		La Presidencia Ejecutiva en conjunto con la Comisión de Simplificación de Trámites están trabajando para lograr que cada trámite del servicio brindado por la Institución lleve un manual de procedimiento	Al día de hoy con la actualización del Manual de Procedimientos del nuevo sistema SISPA, que deberá presentar la Comisión SISPA ante la Junta Directiva se espera mejorar algunos procedimientos para la atención del servicio que se brinda al pescador	
Falta de disponibilidad en los auxiliares del programa SISPA para con el personal de plataforma a nivel regional (todo el país)	X		La Presidencia Ejecutiva nombró una Comisión del nuevo programa SISPA el cual es conformado por algunas jefaturas regionales como lo son Quepos y Puntarenas. Así también la jefatura	Debido a las funciones de las jefaturas, la disponibilidad no ha sido la más adecuada debido a la poca disponibilidad que tienen algunos miembros que la conforman, por lo	

			de Informática, el Director Técnico y Oficial de Simplificación (Asesor de Presidencia)	que se recarga a dos miembros de la misma. Lo anterior a nivel nacional.	
Falta de respuesta al usuario en la solicitud del trámite por parte de las Jefaturas a nivel nacional, se incumple el tiempo establecido por ley (10 días).	X		La Presidencia Ejecutiva en conjunto con la Comisión de Simplificación de Trámites ha estado trabajando para que se le dé prioridad a la respuesta de la ciudadanía.	A pesar de los grandes esfuerzos que ha hecho la Comisión con la anuencia de la Presidencia Ejecutiva la mayoría de las respuestas en algunos departamentos han sido mayores a lo establecido por la ley.	
Falta de rampa o entrada de acceso para personas con discapacidad.	X		La Presidencia Ejecutiva junto con la Dirección Administrativa han trabajado por mejorar las instalaciones en la construcción de nuevos edificios y edificios ya construidos.	A través de la Ley de discapacidad la Sección de Servicios Generales ha logrado cumplir con las disposiciones emitidas en la construcción de los nuevos edificios que se han realizado en las Oficinas Regionales.	

XI. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

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

La aprobación de la Ley N°9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y su Reglamento, es para nosotros un arma en defensa de todo el trabajo que realizamos. Sin embargo, a pesar de la obligatoriedad de cada artículo que en el representa, hay muchos inconvenientes para el cumplimiento de la misma. Por ejemplo:

La Contraloría de Servicios del INCOPESCA al día de hoy (5 años de labor) es unipersonal, lo que dificulta que la Oficina pueda abastecer las necesidades del usuario a nivel regional. Como lo establece la N°9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, en el artículo 11 el cual señala. Con el fin de lograr el mejor desempeño de sus funciones, las contralorías de servicios podrán contar con personas subcontraloras, de acuerdo con las necesidades de cada organización a la que pertenecen.

En el caso de las organizaciones que brindan servicios a nivel regional, se podrán establecer contralorías de servicios regionales, las cuales dependerán de la contraloría de servicios institucional (el resaltado es nuestro).

Así mismo para efectos de recepción en documentos, consultas, denuncias por los usuarios no será posible el servicio de atención cuando se tiene que asistir a las diferentes zonas del país. La respuesta por parte de la Administración es la falta de presupuesto para la contratación de por lo menos una persona.

La Contraloría de Servicios no tiene un vehículo disponible para realizar las giras respectivas a todas las zonas costeras y regiones del país, depende de vehículos de otras dependencias para poder realizar algunas giras no todas, ya que depende del lugar al cual las otras oficinas tienen que ir o bien se tiene que utilizar el medio de transporte de bus para desplazarse al lugar de la gira.

La Contraloría de Servicios no cuenta con un presupuesto idóneo en viáticos al interior, y compra de equipo (computadora portátil, proyector, equipo de sonido) ya que con un presupuesto de ₡600.000 colones en viáticos y ₡300.00 colones en compra de equipo, debe ir a todo el país para así llegar al sector pesquero quien es su usuario, lo que imposibilita el cumplimiento de sus funciones.

La Contraloría de Servicios no cuenta con un presupuesto en el cual pueda realizar encuestas de satisfacción al cliente, ya que el costo de impresión de la misma es mínimo, como el material de impresión para su realización. Sin dejar a un lado, que no se cuenta con el personal para su ejecución.

De lo anterior, y con todo el debido respeto muy humildemente le solicito sus buenos oficios para la intervención de la misma, lo cual podría ser un respaldo de lo que hacemos.

Cordialmente,

MBA. Thricia Rodríguez Fuentes
Contralora de Servicios INCOPECA