

Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura

UNIDAD: CONTRALORÍA DE SERVICIOS
INCOPECA

Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicio

2016

Incopeca

Elaborado:

MBA. Thricia Rodríguez Fuentes

Marzo 2017

**Instituto Costarricense
de Pesca y Acuicultura**

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 y San Carlos.

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 promueve 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.

La VISION:

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

b) 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.

c) 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.

d) 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. Licencia de pesca para barcos camaroneros
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: Thricia Mildred Rodríguez Fuentes

Correo electrónico: alexarf2009@hotmail.com / trodiguez@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: 6 años 0 mes.

Fecha de Creación de la Contraloría de Servicios: 10 de marzo del 2007

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 ()

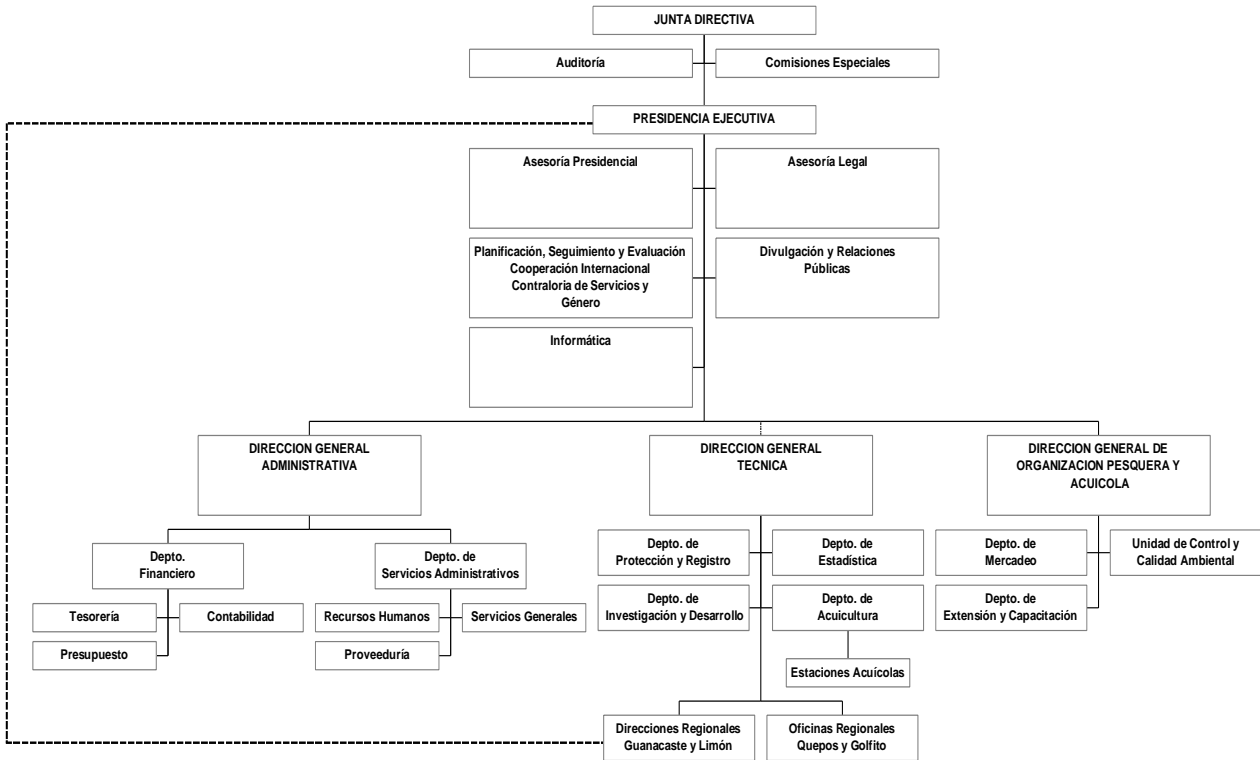
Indicar fecha de emisión: **13 de noviembre del 2013** y por qué instancia fue aprobado (si fue por el Jeraarca, Junta Directiva, u otra) **Junta Directiva en acuerdo AJDIP/242-2013.**

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: ¢1,230.240 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 2500 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 debe de ser con 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, una cámara fotográfica, 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 la utilización del transporte público para poder realizar dos visitas al año. Esto implica la dificultad de poder 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 en especial cuando se recae en una única persona.

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		1
Computadora	X		1
Impresora	X		1
Fotocopiadora	X		1
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		
Buzón de Sugerencias		X
Cuestionarios en la página web		
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 Trato de los Usuarios

- Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.
- Falta de conocimiento en las personas contratadas que tienen relación con el usuario en el momento de solicitud de requisitos para el trámite, entrega de ficha según trámite y orden de la fila.

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.
- Extravío de documentos ya presentados.

Dimensión Instalaciones

- Incumplimiento de la Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reglamento.
- 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:

- Falta de resoluciones administrativas.

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.

En relación a la presentación de los cuadros solicitados en las tablas anteriormente referidas, NO fueron entregadas en tiempo de parte de las Oficinas Regionales a nivel nacional por lo que esta Unidad de Contraloría No tiene documentado esta sección. Lo anterior, por cuanto NO existe en la Institución un programa de trazabilidad de documentos confiable que permita fluir la información y ésta sea recibido en tiempo y en lugar, con las observaciones y resultados actuales. Por lo

tanto, ruego las disculpas de este inconveniente, de los cuales se está en proceso para el año 2017 de lograr en dar los primeros pasos para invertir en un Programa de trazabilidad a nivel Institucional como también se estará trabajando para que la Unidad de Contraloría de Servicios tenga su propio programa en el cual pueda obtener información de forma directa de las consultas e inconformidades de parte de los usuarios que permita el registro de la misma, el traslado a las áreas afectadas y el resultado en las resoluciones o respuestas producto de lo denunciado por el usuario.

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 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 no lo sólo el factor humano, en tener empatía con el usuario, sino también establecer mecanismos que permitan minimizar el tiempo de respuesta al usuario, y de esta manera agilizar a un mayor el trámite siendo eficaces y eficientes. Entender las necesidades de la ciudadanía por las cuales nosotros como servidores públicos nos debemos, es un factor muy importante que debemos retomar día con día, y no dejarlo a un lado ni optar por dar simplemente el producto final (trámite solicitado).

VIII. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Deficiencia institucional	Acción estratégica
<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>2. Falta de personal en el área de inspección.</p>	<p>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.</p>
<p>3. Falta de personal en la Plataforma de Servicio.</p>	<p>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</p>
<p>4. Falta de Personal en la Contraloría de Servicios</p>	<p>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).</p>
<p>5. Falta de Personal Profesional en las Oficinas Regionales.</p>	<p>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.</p>
<p>6. Falta de Normativas y Manuales</p>	<p>6. Establecer normas y manuales de procedimientos en los diferentes tipos de trámites que brinda la Institución, así como determinar el tiempo de</p>

	respuesta de cada trámite.
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, la inclusión de un profesional que tenga el acceso y 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 jerarcas, capacitación al personal actual, personal adicional, aprobación de plazas, cambio en el perfil profesional de los funcionarios, aprobación de normativas, presupuesto propio, etc.)
 - a. Nombramiento o Contratación de personal para la Contraloría de Servicios.
 - b. Capacitación a través del INA, de parte de Recursos Humanos buscando programas de técnico para lograr que la plataforma de servicios a nivel nacional tenga el personal idóneo para atender al usuario. Considerando puestos de técnico como un inicio en el proceso para que el mismo

- funcionario se incentive y proyecte hacia una mejora continua en el servicio.
- c. Aprobación de nuevas plazas en el área de inspección y plataforma de servicios.
 - d. Aprobación de manual y reglamentos en los trámites que realiza la institución.
 - e. Incremento en el presupuesto para la Contraloría de Servicios.
 - f. Implementación de equipo tales como: cámara, audiovisual, auditivo y manual (pizarra) para las presentaciones al sector pesquero en la Contraloría de Servicios.
 - g. Apoyo de las jefaturas hacia la Contraloría de Servicios que ofrecen servicio al cliente.
 - h. Concientización de las Jefaturas para una mejora continua en el servicio de atención al cliente.

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. Servicio al cliente orientado a resultados.
- c. Gestión de conocimiento, cultura organizacional y solución de problemas.
- d. Curso de Trabajo en Equipo
- e. Cliente interno y externo para un servicio de calidad.
- f. Elaboración y Procesamiento de Encuestas de Servicio
- g. Comunicación Asertiva
- h. Administración del Tiempo
- i. 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 Jерarca.
- 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 mala 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 de plazas que han sido dejadas por pensión o por renuncia. y que	El aumento de plazas para las oficinas regionales en el área de inspección ha sido en vano, por cuanto la Autoridad Presupuestaria no ha dado la aprobación de las	

			por directriz de gobierno han tenido que estar congeladas.	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, sumando dos funcionarios más en el área de asistencia a la Jefatura. No obstante aún NO cubre con la demanda del sector pesquero, por lo tanto se necesita dos o tres funcionarios más para el cumplimiento de un mejor servicio. No así en las Oficinas Regionales, de las cuales prevalece la misma cantidad de funcionarios a un margen mayor de servicios.	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. Sin embargo, la administración ha logrado poner en concurso algunas plazas de las cuales dos son para oficinas regionales que podrían mejorar el servicio que brinda la Institución. Considerando otras oficinas que serán reforzadas con nuevo personal y que forman parte del sector pesquero, como lo es la Unidad de Extensión y Capacitación y el área de Investigación.	
Falta de Personal en la Contraloría de Servicios.	X		Al día de hoy la Presidencia Ejecutiva, ha realizado	Aún no se ha logrado incrementar el número de	

			<p>esfuerzos por incrementar personal de la Unidad de Contraloría de Servicios a través de la Sección de Recursos Humanos.</p>	<p>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.</p>	
<p>Falta de Personal Profesional en las Oficinas Regionales.</p>	X		<p>La Presidencia Ejecutiva en 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.</p>	<p>Se han aprobado 3 plazas profesionales de las cuales pertenecen a oficinas regionales una en cada lugar. No así, es necesario el incremento de nuevas plazas técnicas en las distintas oficinas del país. Por lo que falta un esfuerzo más para mejorar el servicio de atención al usuario.</p>	
<p>Falta de Normativas y Manuales</p>	X		<p>La Presidencia Ejecutiva en conjunto con la Comisión de Simplificación de Trámites están trabajando para lograr que cada trámite del servicio brindado</p>	<p>A pesar de los esfuerzos por lograr un Manual de Procedimientos del nuevo sistema SISPA, aún no ha sido aprobado por la Junta Directiva. A razón de que es necesario la</p>	

			por la Institución lleve un manual de procedimiento	actualización de algunas directrices en los acuerdos que deben incluirse en el Manual de parte de la Comisión del SISPA.	
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 de Informática, el Director Técnico y Oficial de Simplificación (Asesor de Presidencia)	Debido a las funciones de las jefaturas, la disponibilidad no ha sido la más adecuada. Esto por la poca disponibilidad que tienen algunos miembros que la conforman, por lo que se recarga a dos miembros de la misma para todo el 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, el tiempo de respuesta en la mayoría de los departamentos ha sido mayor a lo establecido por la ley.	
Falta de rampa o entrada de acceso para personas con	X		La Presidencia Ejecutiva junto con la Dirección	A través de la Ley de discapacidad la Sección de	

discapacidad.			Administrativa han trabajado por mejorar las instalaciones en la construcción de nuevos edificios y edificios ya construidos.	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 INCOPECA al día de hoy (6 años de labor) es unipersonal, lo que dificulta que la Oficina pueda abastecer las necesidades del usuario a nivel nacional. 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 nacional, como el nuestro, se podrán establecer contralorías de servicios por regiones, las cuales dependerán de la contraloría de servicios institucional (el resaltado es nuestro).

Considerando estas observaciones anteriormente detalladas, la Contraloría de Servicios recomienda una oficina de Subcontraloría Regional, de manera que pueda en conjunto con la Contralora cumplir con las funciones establecidas en forma más eficiente y eficaz, que pueda tener la cobertura suficiente para contemplar las necesidades del usuario y así abarcar en su totalidad las demandas que pide el usuario hacia una mejora continua en los servicios y en el ejercicio de la regulaciones que por ley nos corresponde cumplir.

La Contraloría de Servicios no tiene un vehículo asignado 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. Considerando que la Contraloría de Servicios es parte en el proceso de mejora continua en el servicio y en los procedimientos, como en el resultado de un producto final que se le entrega al usuario y por el cual tiene un costo del mismo. Es importante, recomendar el respaldo de la Presidencia Ejecutiva de solicitar a la Unidad de Servicios Generales la disposición de un vehículo institucional disponible para efectos de gira, en el momento que se requiera con el fin de proceder al cumplimiento de las metas establecidas por los Planes Operativos Institucionales que año con año, están determinados para su cumplimiento como por el desempeño que debemos dar en nuestras funciones para el cual fuimos creados.

La Contraloría de Servicios en su trayectoria ha tenido que trabajar con un presupuesto paupérrimo en el cual cuenta únicamente para el cumplimiento en las visitas Oficinas Regionales y algunas comunidades costeras del país en un 75%, y un 25% para uso de la Oficina (tintas, impresión, útiles y materiales de oficina y una capacitación). Con un presupuesto que no supera ni tan siquiera el 1,500.000 de colones anual. Producto de ello, se ha tenido que realizar modificaciones presupuestarias para minimizar o excluir de las cuentas que arriba se detallan para incrementarlas en viáticos y así poder realizar por lo menos dos giras a las Oficinas Regionales en el año y abandonar la de las comunidades costeras y pesqueras por la falta de presupuesto.

Esta situación es muy delicada y de mucha atención, por lo que la Unidad de Contraloría de Servicios recomienda incrementar en un margen mayor al que recibe año con año, para que pueda obtener equipo de trabajo en el buen desempeño de sus funciones, como lo es la adquisición de una cámara fotográfica, un video deam, una portátil, material de impresión, y la cobertura para ampliar el margen de visitas a las comunidades pesqueras en zonas aledañas a las Oficinas Regionales y que son parte del segmento de mercado del cual brindamos el servicio. Un presupuesto que supere los 2,500.000 de colones, sin dejar de mirar las capacitaciones, reuniones y participación en ferias ciudadanas de las cuales son contempladas en la Unidad de Secretarías Técnicas de Contralorías de Servicios, MIDEPLAN como en el MEIC.

La Contraloría de Servicios no cuenta con un presupuesto en el cual pueda realizar encuestas de percepción al cliente, ya que el costo de impresión de la misma es mayor al que contempla la Contraloría en su presupuesto, como el material de impresión para su realización. Sin dejar a un lado, que no se cuenta con el personal para su ejecución. Únicamente de la colaboración de las jefaturas y funcionarios de los cuales su participación en ella es mínima en las Oficinas Regionales. De esta manera, es importante, recomendar el incremento nuevamente para la Unidad de Contraloría para que pueda solventar los problemas que si se enumeran son numerosas y de las cuales terminan concretándose para un presupuesto mayor superando el hace 5 años atrás, cuyo aumento es de 30.000 colones más por año, ese es el incremento.

Cordialmente,

MBA. Thricia Rodríguez Fuentes
Contraloría de Servicios
INCOPECA

Vto Bueno
Pbro. Gustavo Meneses Castro PhD.
Presidente Ejecutivo