

Puntarenas, 30 de Noviembre del 2017
CS-INFORME-004-11-2017

Señor
Gustavo Meneses Castro, PhD
Presidente Ejecutivo
INCOPECA
S. D.

Estimado Señor:

En relación al Servicio de atención al público de nuestra Institución sobre el grado de satisfacción e insatisfacción por el servicio brindado me permito presentarle el siguiente informe:

OBJETIVO DEL ESTUDIO

Determinar el grado de satisfacción de nuestros usuarios en relación a los servicios brindados por la plataforma de servicios SISPA de la Institución.

ALCANCE

El procedimiento de medición de la satisfacción del cliente se aplicó a los usuarios que están relacionados con los servicios aplicados desde la plataforma de servicios SISPA.

POBLACIÓN META

La encuesta se realizó únicamente a las Oficinas Regionales que componen la Zona de Guanacaste, entre ellas: El Coco, Cuajiniquil y Nicoya de los cuales **313** usuarios evaluaron la satisfacción del cliente en la atención por los servicios brindados, durante el período de veda.

ENCUESTAS	CLIENTES
SIN APLICAR	0
APLICADAS	313
TOTAL	313

Por su salud consuma... productos pesqueros y acuícolas

CRITERIOS DE VALORACIÓN

Según formato de encuesta de satisfacción del cliente se estableció cuatro ítems, con 4 escala de satisfacción. Entre ellas:

- () Casi Siempre () A veces () Rara vez () Casi Nunca
- () Muy rápido () Moderadamente rápido () Poco rápido () Nada rápido
- () Muy alto () NI alto NI bajo () Muy bajo () Bajo
- () Bastante probable () Algo probable () Poco probable () Nada probable
- () Excelente () Buena () NI buena NI mala () Mala
- () Muy informado () Moderad. Informado () Poco informado () Nada informado
- () Muy valorada () Moderadamente valorada () Poco valorada () Nada valorada

ANÁLISIS DE RESULTDOS POR ZONA

EDAD ACTUAL DEL PESCADOR

EDAD	Ofic. Nicoya	Ofic. El Coco	Ofic. Cuajiniquil	TOTAL	%
Entre los 18 y 25 años	12	4	12	28	9%
Entre los 26 y 35 años	30	13	20	63	20%
Entre los 36 y 47 años	46	28	24	98	31%
Más de 48 años	69	25	30	124	40%
TOTAL	157	70	86	313	100%

Por su salud consuma... productos pesqueros y acuícolas

Teléfono 2630-0600, extensión 755, fax 2630-06-93Puntarenas, Costa Rica
trodriguez@incopeca.go.cr

De acuerdo a la consulta dada al pescador (**313 pescadores**) en la Zona Regional de Guanacaste (Cuajiniquil, El Coco y Nicoya) sobre la Edad Actual: 40% de los pescadores tienen “**más de 48 años**”, le sigue con un segundo lugar los pescadores (**31%**) entre los “**36 y 47 años de edad**” y un tercer lugar (**20%**) los pescadores entre los “**26 y los 35 años**”. Esto quiere decir que hay un alto porcentaje sobre los pescadores cuya etapa está pronta a la **jubilación**. Muy contrario, pescadores jóvenes cuyo porcentaje es menor (**9%**) con una edad entre los “**18 y 25 años**” y un (**20%**) con una edad entre los “**26 y 35 años de edad**”.

GENERO

GÉNERO	Ofic. Nicoya	Ofic. El Coco	Ofic. Cuajiniquil	TOTAL	%
Masculino	117	63	76	256	82%
Femenino	40	7	10	57	18%
TOTAL	157	70	86	313	100%

De acuerdo a la consulta dada al pescador **313 pescadores** de la zona Regional de Guanacaste (Cuajiniquil, El Coco y Nicoya) sobre el Género: **82%** de pescadores son “**Masculinos**” y **27%** son “**Femeninas**”. Esto quiere decir, que hay un alto porcentaje de participación en el hombre de realizar las faenas de pesca y el uso del servicio de plataforma, pero un bajo porcentaje en la mujer pescadora.

LOS 6 SERVICIOS MÁS UTILADOS POR EL USUARIO EN LA INSTITUCIÓN

SERVICIOS	Ofic. Nicoya	Ofic. El Coco	Ofic. Cuajiniquil	TOTAL	%
Venta de Carnets	157	77	70	304	97%
Licencia de Pesca	83	41	30	154	49%
Servicio de Inspección	31	13	9	53	16%
Sustitución de motor x adquisición x compra	23	8	4	35	11%
Orden de Compra x Combustible	7	9	17	33	11%
Consolidada	7	9	17	33	11%

Por su salud consuma... productos pesqueros y acuícolas

Teléfono 2630-0600, extensión 755, fax 2630-06-93Puntarenas, Costa Rica
trodriguez@incopesca.go.cr

Página 3 de 13

De acuerdo a la consulta dada al pescador (**313 pescadores**) de la zona Regional de Guanacaste (**Cuajiniquil, El Coco, Nicoya**) sobre los **06 primeros servicios** que más utilizan son: **el 97%** de los pescadores realizan el trámite de **“Venta de Carnet de Pesca”**; le sigue con un segundo servicio el trámite de **"Licencia de pesca"** (**49%** de los pescadores); un tercer servicio **"Solicitud de Inspección"** (**16%** de pescadores); un cuarto servicio el trámite de **"Sustitución de motor por Adquisición o por Compra"** (**11%** de pescadores); un quinto servicio el trámite de **“Exoneración de combustible”** (**11%** de pescadores) y un sexto servicio el trámite de **“Consolidado”** con un **11%** de pescadores. Esto refleja que se debe incrementar aún más el esfuerzo en cada una de las Oficinas Regionales para que estos servicios aumenten su productividad, entre los cuales se puede reforzar: con personal entre oficinas, en las ventas de carnet en el campo, incrementar los programas de operativos por mar y por tierra, dar información a pescadores sobre las sanciones al no cumplir con la Ley de Pesca y su Reglamento. Destacar los beneficios sobre la pesca legal y los perjuicios de ser un pescador ilegal. Realizar un sondeo de la población que pesca ilegalmente para efectos de solicitud de licencias de pesca mediante una propuesta de estudio sobre las licencias ante la Junta Directiva, entre otros.

CON QUE FRECUENCIA UTILIZA NUESTRO SERVICIO

FRECUENCIA	Ofic. Nicoya	Ofic. El Coco	Ofic. Cuajiniquil	TOTAL	%
Casi Siempre	63	22	27	112	36%
A Veces	91	48	59	198	63%
Rara Vez					
Casi Nunca			3	3	1%
TOTAL	154	70	89	313	100%

De acuerdo a la consulta dada al pescador (**313 pescadores**) de la zona Regional de Guanacaste (**Cuajiniquil, El Coco y Nicoya**) sobre la **Frecuencia de Uso del Servicio de los trámites** anteriormente indicados, el **61%** de los pescadores utilizan **“A veces el Servicio”**. Lo anterior por cuanto el trámite de **Venta de Carnet de Pesca y Licencia de Pesca** se hacen una vez al año. El **36%** de los pescadores restantes utilizan los servicios **"Casi siempre"**, por cuanto los servicios de **Trámite de Exoneración de Combustible y Consolidado** se realizan mensualmente y el **1%** de pescadores **"Casi Nunca"**. Esto quiere decir que debemos incentivar y promocionar al pescador de solicitar otros servicios que le son de beneficio en la faena de pesca tales como: la Exoneración

Por su salud consuma... productos pesqueros y acuícolas

Teléfono 2630-0600, extensión 755, fax 2630-06-93 Puntarenas, Costa Rica
trodriguez@incopesca.go.cr

Página 4 de 13

de combustible, Inspecciones, la realización de Torneos de pesca, emprender la pesca turística, entre otros.

QUE TAN RÁPIDO CONSIDERA NUESTRO SERVICIO

DESCRIPCIÓN	Ofic. Nicoya	Ofic. El Coco	Ofic. Cuajiniquil	TOTAL	%
Muy Rápido	69	42	62	173	55%
Moderadamente Rápido	53	24	15	92	29%
Poco Rápido	31	3	9	43	14%
Nada Rápido	4	1	0	5	2%
TOTAL	157	70	86	313	100%

De acuerdo a la consulta dada al pescador (**313 pescadores**) de la zona Regional de Guanacaste (**Cuajiniquil, El Coco, Nicoya**) sobre **Qué tan rápido considera el servicio ofrecido**, el **55%** de los pescadores indicaron que es **“Muy Rápido”**, el **29%** de los pescadores **“Moderadamente Rápido”** y el restante **14%** **“Poco rápido”**; **2%** **“Nada Rápido”**. Esto quiere decir, que la rapidez en que se brindan los servicios está enfocado en el sistema Integrado SISPA e implementación de Equipo con tecnología avanza y el acceso de internet en su banda ancha.

Por lo que es importante llevar un monitoreo constante sobre el comportamiento del servicio en cuanto al sistema de manera tal que, los registros a punten hacia una mejora constante en la rapidez que le brinda el SISPA en el momento de realizar el trámite. Así como los indicadores en el exceso de requisitos de trámite para incrementar este resultado.

CREE QUE EL PRECIO QUE PAGA ES:

PRECIO A PAGAR	Ofic. Nicoya	Ofic. El Coco	Ofic. Cuajiniquil	TOTAL	%
Muy Alto	40	3	18	61	19%
NI Alto NI Bajo	110	67	67	244	78%
Muy Bajo	3			3	1%
Bajo	4	0	1	5	2%
TOTAL	157	70	86	313	100%

Por su salud consuma... productos pesqueros y acuícolas

Teléfono 2630-0600, extensión 755, fax 2630-06-93Puntarenas, Costa Rica
trodriguez@incopesca.go.cr

Página 5 de 13

De acuerdo a la consulta dada al pescador (**313 pescadores**) de la zona Regional de Guanacaste (**Cuajiniquil, El Coco y Nicoya**) sobre si **Cree que el precio que paga por los servicios es: Muy Muy Alto, NI alto NI Bajo, Muy Bajo o Bajo**; **78%** de pescadores consideran que el precio que pagan los servicios son "**NI alto NI Bajo**", **19%** de pescadores lo consideran "Muy Alto", el resto lo consideran "**Muy Alto**" el resto lo considera (**1%**) "**Muy Bajo**"; (**2%**) "**Bajo**". Sobre este punto es importante considerar mantener ese rubro en equilibrio de manera que, tanto el usuario como la Institución se vean beneficiados, considerando siempre un margen de crecimiento en la opinión del usuario.

CON QUE FRECUENCIA RESUELVE NUESTROS SERVICIOS TUS NECESIDADES:

FRECUENCIA	Ofic. Nicoya	Ofic. El Coco	Ofic. Cuajiniquil	TOTAL	%
Casi Siempre	124	61	75	260	83%
A Veces	27	7	8	42	13%
Rara Vez	3	2	3	8	3%
Casi Nunca	3			3	1%
TOTAL	157	70	86	313	100%

De acuerdo a la consulta dada al pescador (**313 pescadores**) de la zona Regional de Guanacaste (**Cuajiniquil, El Coco y Nicoya**) sobre la **Frecuencia en que nuestro servicio resuelve sus necesidades**, **83%** de pescadores consideran que "**Casi siempre**" son resueltas sus necesidades, **13%** de pescadores consideran que "**A veces**" son resueltas sus necesidades y el resto lo considera (**3%**) "**Rara Vez**"; (**1%**) "**Casi Nunca**". Sobre este punto es importante mantener la percepción que tiene el usuario sobre este punto y lograr mejoras en ella, para incrementar el resultado sobre el mismo.

PROBABILIDAD DE QUE SE REPITAN LOS PROBLEMAS REPORTADOS

PROBABILIDAD	Ofic. Nicoya	Ofic. El Coco	Ofic. Cuajiniquil	TOTAL	%
Bastante Probable	10		1	11	4%
Algo Probable	28	2	2	32	10%
Poco Probable	53	18	11	82	26%
Nada Probable	66	50	72	188	60%
TOTAL	157	70	86	313	100%

Por su salud consuma... productos pesqueros y acuícolas

Teléfono 2630-0600, extensión 755, fax 2630-06-93Puntarenas, Costa Rica
trodriguez@incopesca.go.cr

Página 6 de 13

De acuerdo a la consulta dada al pescador (**313 pescadores**) de la zona Regional de Guanacaste (**Cuajiniquil, El Coco y Nicoya**) sobre Qué probabilidad hay de que se repitan los problemas en la mención anterior, **60%** de pescadores consideran que es "**Nada probable**" de que se repitan los problemas, **26%** de pescadores opinan que es "**Poco probable**" de que se repitan los problemas y el resto (**10%**) "**Algo Probable**", (**4%**) "**Bastante Probable**". Sobre este punto es importante estar pendientes si se cumplen o no los indicadores en la **efectividad y eficiencia** del servicio a través de evaluaciones trimestrales, de manera tal que se incremente el rubro de "**Nada probable**" como meta en las Oficinas.

CÓMO CALIFICARIAS LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS:

CALIFICACIÓN	Ofic. Nicoya	Ofic. El Coco	Ofic. Cuajiniquil	TOTAL	%
Excelente	65	32	36	133	42%
Buena	65	32	47	144	46%
NI Buena NI Mala	24	5	3	32	10%
Mala	3	0	1	4	2%
TOTAL	157	69	87	313	100%

De acuerdo a la consulta dada al pescador (**313 pescadores**) de la zona Regional de Guanacaste(**Cuajiniquil, El Coco y Nicoya**) sobre **Cómo Califica la Calidad del Servicio** que recibe, **46%** de pescadores indicaron que la calidad es "**Muy Buena**", **42%** de pescadores indicaron que la calidad es "**Excelente**" y resto de pescadores indicaron que es (**10%**) "**NI Buena NI Mala**"; (**2%**) "**Mala**". Sobre este punto es importante estar pendientes si se cumplen o no los indicadores en la "**Calidad del Servicio**" a través de evaluaciones indicadores en la "**Calidad del Servicio**" a través de evaluaciones trimestrales, de manera tal que se incremente el rubro de "**Excelente**" como meta en las Oficinas.

QUE TAN INFORMADO ESTÁ SOBRE OTROS SERVICIOS

DESCRIPCIÓN	Ofic. Nicoya	Ofic. El Coco	Ofic. Cuajiniquil	TOTAL	%
Muy Informado	37	6	6	49	16%
Moderadamente Informado	59	22	26	107	34%
Poco Informado	56	25	40	121	39%
Nada Informado	5	17	14	36	12%
TOTAL	157	70	86	313	100%

Por su salud consuma... productos pesqueros y acuícolas

Teléfono 2630-0600, extensión 755, fax 2630-06-93Puntarenas, Costa Rica
trodriguez@incopesca.go.cr

Página 7 de 13

De acuerdo a la consulta dada al pescador (**313 pescadores**) de la zona Regional de Guanacaste (**Cuajiniquil, El Coco y Nicoya**). **Qué tan Informado están sobre otros servicios tales como Proyectos de Cultivo de: Tilapia, Pargo Rojo, Ostras, Talleres, Capacitaciones, Venta de alevines entre otros, 39%** de pescadores indicaron estar "**Poco Informados**" sobre otros servicios que brinda la Institución, **34%** de pescadores indicaron estar "**Moderadamente Informados**" **16%** de pescadores indicaron estar "**Muy Informados**" y **12%** de pescadores indicaron estar "**Nada Informados**" sobre los otros servicios que brinda la Institución. Sobre este punto, los niveles de respuesta en el usuario son bajos, es decir, menos de un 50% de los pescadores están informados sobre las acciones que realiza el INCOPESCA a nivel sectorial, regional, social, de investigación, económico, entre otros. Por lo que es necesario implementar medios de comunicación masivos.

QUE TAN VALORADA SIENTES QUE TU OPINIÓN ES PARA LA INSTITUCIÓN

DESCRIPCIÓN	Ofic. Nicoya	Ofic. El Coco	Ofic. Cuajiniquil	TOTAL	%
Muy Valorada	67	30	21	118	38%
Moderadamente Valorado	53	31	28	112	36%
Poco Valorada	30	11	25	66	21%
Nada Valorada	7	3	7	17	5%
TOTAL	157	75	81	313	100%

De acuerdo a la consulta dada al pescador (**313 pescadores**) de la zona Regional de Guanacaste (**Cuajiniquil, El Coco y Nicoya**) alrededores sobre **Qué tan valorada es tu opinión para la Institución: 38%** de pescadores consideran que su opinión es "**Muy Valorada**", **36%** de pescadores consideran que es "**Moderadamente Valorada**" su opinión, **21%** de pescadores consideran que su opinión es "**Poco Valorada**" y el **5%** consideran que es "**Nada Valorada**" su opinión para la Institución. Sobre este punto, los niveles de respuesta en el usuario son bajos, es decir menos de un **50%** de los pescadores consideran que su opinión ante la Institución **NO** es **Muy valorada**.

Por lo que es necesario implementar reuniones, foros, mesas redondas que permita la participación de de la ciudadanía ya sea por sectores y/o por regiones, para que las mejores soluciones sean presentadas ante la Junta Directiva para ser implementadas.

Por su salud consume... productos pesqueros y acuícolas

Teléfono 2630-0600, extensión 755, fax 2630-06-93Puntarenas, Costa Rica
trodriguez@incopesca.go.cr

Página 8 de 13

CON QUE FRECUENCIA NUESTRO SERVICIO CUMPLE CON TUS EXPECTATIVAS

FRECUENCIA	Ofic. Nicoya	Ofic. El Coco	Ofic. Cuajiniquil	TOTAL	%
Siempre	111	48	73	232	74%
A Veces	36	14	10	60	19%
Rara Vez	6	5	3	14	4%
Nunca	4	3		7	2%
TOTAL	157	70	86	313	100%

De acuerdo a la consulta dada al pescador (**313 pescadores**) de la zona Regional de Guanacaste (**Cuajiniquil, El Coco y Nicoya**) Frecuencia en que cumple nuestro servicio con sus expectativas, desde el momento en que llega a la Oficina Regional y se regresa a su casa con el trámite listo, **74%** pescadores indicaron que "**Siempre**" se cumplen sus expectativas, ya que sale con el trámite realizado, **19%** pescadores indicaron que "**A veces**" se cumplen sus expectativas y el resto: (**4%**) pescadores consideran que "**Rara Vez**" y (**2%**) "**Nunca**" se cumplen sus expectativas. Sobre este resultado es importante incrementar el nivel de expectativa que tiene el usuario en el momento de entrar a la Oficina hasta salir de ella, con el trámite realizado. Por lo que es necesario cada trimestre hacer reuniones, foros o mesas redondas con el personal y analizar las posibles causas que evitan que el servicio NO se logre completar, para que el usuario lleve su trámite. Asimismo presentar las causas sobre las Unidades correspondientes que están de soporte para el servicio al cliente.

CÚANTOS AÑOS TIENE UTILIZANDO NUESTRO SERVICIO

AÑOS	Ofic. Nicoya	Ofic. El Coco	Ofic. Cuajiniquil	TOTAL	%
0 A 2 años	4	5	11	20	6%
3 A 5 años	15	8	9	32	10%
6 A 8 años	19	7	11	37	12%
9 A 11 años	40	9	8	57	18%
Más de 11 años	79	41	47	167	53%
TOTAL	157	70	86	313	100%

Por su salud consuma... productos pesqueros y acuícolas

Teléfono 2630-0600, extensión 755, fax 2630-06-93Puntarenas, Costa Rica
trodriguez@incopesca.go.cr

Página 9 de 13

De acuerdo a la consulta dada al pescador (**313 pescadores**) de la zona Regional de Guanacaste (**Cuajiniquil, El Coco y Nicoya**) sobre los **Años que tiene el pescador de usar los servicios** que brinda las Oficinas Regionales, **53%** de pescadores indicaron tener **“más de 11 años”** de realizar trámites a la Oficina, **18%** de pescadores indicaron tener de **“9 a 11 años”** de realizar trámites a la Oficina, **12%** de pescadores indicaron tener de **“6 a 8 años”** de realizar trámites a la Oficina; **10%** de pescadores indicaron tener de **“3 a 5 años”** de realizar trámites a la Oficina; **6%** de pescadores indicaron tener de **“0 a 2 años”** de realizar trámites a la Oficina. Sobre este resultado es importante considerar los grupos de pescadores de adultos jóvenes y jóvenes, para que se unan al propósito de una pesca responsable y de conservación, de tal manera que el producto NO escasee y sea una fuente de mayor producción a nivel regional o nacional, mejorando su estilo de vida.

RESULTADO FINAL INSTITUCIONAL

Es importante destacar el aporte que dieron las jefaturas de las Oficinas Regionales en la zona de Guanacaste y al señor Director Regional, por cuanto se analizó los resultados de la evaluación, en el grado de satisfacción del usuario al recibir la atención del servicio brindado por la plataforma y el sistema SISPA que lo integra. Asimismo, la posibilidad de implementar las observaciones y referencias propuestas por los funcionarios buscando siempre el bien común de todos que son nuestros usuarios y hacia una mejora en los servicios. De lo tratado se dellata a continuación el Plan de mejora propuesto:

PLAN DE MEJORA PROPUESTA

EDAD DE PESCADORES

1. Incentivar a los permisionarios de edad avanzada (mayor de 48 años) a traspasar sus licencias, cuando estén cerca de su jubilación a otros miembros de su familia, (mayor de 18 años) que pueda ajustarse a las labores de pesca y así garantizar la continuidad de la actividad. A través de la cooperación del INA en el área de capacitación y el Departamento de Extensión y Capacitación por INCOPECA de igual manera contar con el apoyo de la CCSS para efectos de programas de capacitación en el pescador que está por jubilarse y el que inicia su labor de trabajo.

Por su salud consuma... productos pesqueros y acuícolas

2. Generar otras opciones paralelas a la extracción de recursos hidrobiológicos para las nuevas generaciones como permisos mixtos de pesca y turismo recreativo, para que la actividad sea más atractiva con las nuevas generaciones (18 años en adelante) y que no quede condicionada a la misma labor ejercida por el patriarca. A través de una propuesta generada por la Dirección Técnica e en colaboración con UECC e ICT de manera que se cubran ambas actividades.
que se cubran ambas actividades.

DESproporción DE GÉNERO

3. Implementar alternativas productivas de explotación de productos marinos para las mujeres que les permita participar de la actividad, sin necesidad de permanecer muy lejos de sus hijos. a través de propuestas por el Departamento de Acuicultura con la colaboración de la UNA e INA, entre ellas: la ostricultura o producción en tierra con tecnología limpia y sencilla.

4. Crear licencias para servicio de tour operador, que les permita aprovechar los atributos ecológicos que brinda la zona de Guanacaste, operaciones de baja escala con pocos pasajeros.

SERVICIOS

5. Se determinó que la obtención de carnets de pesca, es uno de los servicios más frecuentados en las Oficinas por lo que se propone que este carnet tenga vigencia mayor a 1 año. Con lo que el usuario se beneficia al no tener que presentarse a actualizar dicho servicio sino cada quinquenio, traduciéndose a esto con ahorro, tiempo y recursos para el pescador y además la Institución generaría menos plásticos, alineándose de esta manera con la gestión ambiental. Propuesta por la Comisión de Mejora Regulatoria y Gestión Ambiental a la Dirección Técnica, Comisión de Tarifas, Asesoría Legal y finalmente sea aprobada por la Junta Directiva.

6. Realizar una evaluación en todos los demás servicios, buscando la ampliación en la vigencia de los permisos, autorizaciones, según lo establece la Ley, para simplificar los trámites, generar un Ingreso de dinero en mayor cantidad y en menor tiempo para la Institución y liberando al usuario de tramitología de periodos de vida cortos.

Propuesta a considerar de parte de la Comisión de Mejora Regulatoria a través de los Planes anuales y éstas aprobadas por la Junta Directiva.

Por su salud consuma... productos pesqueros y acuícolas

Teléfono 2630-0600, extensión 755, fax 2630-06-93Puntarenas, Costa Rica
trodriguez@incopesca.go.cr

Página 11 de 13

FRECUENCIA DE SERVICIOS

7. Este podría modificarse al aumentar los periodos de vida de los documentos o permisos, por lo que la percepción del usuario mejoraría al NO tener que frecuentar las Oficinas con más frecuencia. El tramitador de cada oficina podría disponer de más tiempo y así generar otros servicios en forma más expedita. Propuesta por la Comisión de Mejora Regulatoria a través de los Planes anuales y éstas aprobadas por la Junta Directiva.

8. Realizar giras programadas de atención al cliente a los pueblos. Ya que como vemos en los resultados adjuntos parece existir una limitante para el uso de los servicios dado por las distancias que hay desde la oficina a las comunidades de pescadores.

9. Realizar acercamientos con administradores de la Marina Papagayo para programar visitas en la que se puedan realizar ventas de carnet e instar a los turistas a cumplir este requisito

10. A nivel regional se podría trabajar en equipo, conociendo las actividades y demandas que tiene cada oficina por ejemplo:

Realizar operativos de verificación y cumplimiento de normativas, en conjunto Nicoya-Playas del Coco, tanto en mar como en carretera y centro de acopio.

Ventas de carnet de pesca deportiva en mar y playa en conjunto Nicoya-Playas del Coco

PRECIOS DE LOS SERVICIOS

11. Se debe revisar en forma más periódica los costos de los servicios que brinda la Institución y contar con memorias de cálculo que fundamente la estimación económica.

Por ejemplo: las horas de inspección de las descargas pesqueras, representan un monto que podría ser tasado muy bajo si se compara con el valor de la mercancía que se desembarca, el recurso pesquero debe ser apreciado por la Administración, los costos de los servicios brindados para fiscalización de la actividad pesquera deben generar recursos económicos holgados que permitan invertir en la investigación del recurso para su sostenibilidad. Propuesta a ser considera por la Comisión de Tarifas y Dirección Técnica ante la Junta Directiva.

Por su salud consume... productos pesqueros y acuícolas

Teléfono 2630-0600, extensión 755, fax 2630-06-93Puntarenas, Costa Rica
trodriguez@incopesca.go.cr

Página 12 de 13

POCA INFORMACIÓN

12. Se propone la generación de mayor flujo de información a través de sistemas publicitarios sencillos y de bajo costo, producidos en las propias oficinas, entre ellas: brochours que resalten Información relacionada con la injerencia institucional en cada localidad. Utilizando como medios los acuerdos emitidos por la Junta Directiva, de los cuales es un canal de comunicación importante para esta propuesta. Ampliando carpetas individuales por tema en la página WEB.

13. Considerar módulos de capacitación a través de foros, mesa redonda, participativa, presencial o virtual que cumpla con el propósito de formación por competencias laborales. La participación de INCOPECA con el Departamento de Extensión y Capacitación, la Unidad de Informática, INA, UCR, UTN y UNA.

14. Colocar pizarras informativas en sitios visitados con frecuencia por pescadores como la cámara de pescadores, el Jobo y otros en las comunidades para divulgar e informar sobre los servicios y proyectos que da el INCOPECA

VALOR DE LA OPINIÓN

15- Es importante establecer mecanismos de participación ciudadana para la toma de decisiones en conjunto con la administración, a través de comunicados para que externen su criterio sobre acciones que puedan repercutir o bien favorecer su actividad en la pesca. Con el diseño de estrategias tales como: Foros, Taller, Mesa de diálogo, gestionadas por el Departamento de Extensión y Capacitación, Administración Superior, Dirección Técnica, Junta Directiva.

Cordialmente,

MBA. Thracia Rodríguez Fuentes
Contralora de Servicios

TRF/trf

C/c: MSc. Ricardo Gutiérrez Vargas, DIRECTOR Regional de Guanacaste.
Lic. Antonio Peña Zúñiga, JEFE Oficina Regional de Nicoya
Biól. Carlos Alvarado Ruíz, JEFE Oficina Regional Cuajiniquil
Archivo

Por su salud consume... productos pesqueros y acuícolas

Teléfono 2630-0600, extensión 755, fax 2630-06-93Puntarenas, Costa Rica
trodriguez@incopesca.go.cr

Página 13 de 13