



www.incopesca.go.cr/

SESION	FECHA	RESPONSABLE (S) EJECUCION	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO
036-2015	27-08-2015	PE / UI	INMEDIATO

Considerando

1-Se procede a dar lectura al oficio CS-INFORME-001-08-2015, remitido por la Sra. Trhicia Rodríguez Fuentes, Contralora de Servicios, en relación al Servicio de atención al público de nuestra Institución en especial sobre el uso del Sistema Integrado de Servicios Pesqueros y Acuícolas (SISPA).

2-Para lo cual remite los resultados que se dieron durante la gira programada de parte de dicha servidora en las Oficinas Regionales de Golfito, Limón, Quepos, Guanacaste (Nicoya y El Coco) de las cuales se detallan a continuación:

Aprobación del Trámite: Al día de hoy la mayor parte de tramitación de los servicios realizados en el Sistema debe ser aprobado por el Jefe de Departamento o bien personal calificado de puesto profesional. Asimismo éste de acuerdo al lugar donde se encuentre y tenga acceso por red al Sistema puede aprobar de forma digital. No obstante deberá firmar el documento en el momento que se encuentre en la oficina lo que da como resultado un atraso de tiempo en horas o bien en días, dependiendo de la actividad en la que se encuentra el que autoriza. Esto quiere decir que al no haber personal calificado en puesto profesional como lo son las Oficinas de Limón, Quepos, Guanacaste, únicamente se cuenta con la jefatura para la aprobación. Lo que ha generado mucha inconformidad o represalia tanto del usuario como del funcionario de plataforma, ya que al no estar el jefe presente en la oficina el trámite pierde su valor (se requiere de firma). Ejemplos de los servicios que tienen problemas de aprobación y se realizan con mayor frecuencia son: Exoneración de combustible, Renovación de licencia de Pesca Comercial y Deportiva, Autorización de Permiso de Transporte de Productos Pesqueros, Puestos de Recibo, de Planta, Inspección de descarga, Sustitución de Embarcación y Motor, Pago por periodo anual, Exportación, entre otros.

Tiempo de Espera del Usuario: Actualmente el usuario en los trámites de licencias de pesca comercial y deportiva, boletas de exoneración de combustible, carnet de pesca por tierra, comercial y deportiva y permisos de transporte de productos pesqueros, el tiempo de espera es de 1 día como mínimo y 1 mes como máximo. El usuario se presenta a las instalaciones por el trámite y tiene que regresar al día siguiente para verificar si se le pudo tramitar lo solicitado. Lo anterior, por cuanto el Sistema únicamente cuenta con 5 personas (Ing. Roger López Chavarría Jefe de la Unidad de Informática; Bach. Odalier Quirós Quintero, Jefe Regional de Quepos; Lic. Edwin Salazar Serrano, Jefe Departamento de Protección y Registro; Lic. Julio Díjeres Bonilla, Encargado de la Unidad de Combustible y Gustavo Hernández Castro, Soporte técnico del Sistema, Servicios Contratados) que tienen acceso del mismo para solucionar los problemas que genera el Sistema a nivel nacional y es poco su localización en el momento del problema y su atención es sino hasta el día siguiente. Considerando la suerte a su favor. Esto implica que dentro del grupo hay 3 jefaturas quienes además de ser auxiliares del programa tienen responsabilidades propias de la Jefatura. No pueden estar a un 100% de atención sobre el mismo.

Por otra parte, está el tiempo de aprobación de la Jefatura que implica la permanencia en la Oficina por cuanto es necesario la firma del mismo en el documento. Esta situación conlleva a una espera en horas o bien en días dependiendo de la actividad del Encargado de la Oficina. Situación que en el Sistema anterior, con sólo que se encontraran dos funcionarios (no profesionales) de la Oficina se podía firmar la documentación y entrega de la misma. Ejemplos: Pago por periodo anual, exoneración de combustible, entre otros.

Problemas con El SISPA: El Sistema Integrado de Servicios Pesqueros y Acuícola, es un sistema que en la actualidad presenta algunas inconsistencia de las cuales aún se están corrigiendo, tales como:

- Información de los expedientes de Licencias (actualización de datos del usuario) entre ellos: tipo de motor (diésel o gasolina), número de cédula de identidad del propietario, entre otros. En relación a este punto, todas las Oficinas Regionales de Atención al Cliente están actualizando los datos de los usuarios, del cual anteriormente fueron



www.incopesca.go.cr/

introducidos por personal contratado que no digitó bien la información. Razón por la cual, el plataformista es quien emite la información ya sea en tiempo extraordinario o bien cuando el usuario es atendido. Al día de hoy las personas que cuenta con licencia de moluscos no están ingresadas al Sistema en la Oficina Regional de Golfito.

- **Parametrización:** implica las artes de pesca y las leyendas de pesca (nota técnica) relacionadas con la licencia de pesca, es decir, tienen que estar relacionadas ambas para que sea emitida la licencia de pesca. Sobre este punto, se está trabajando al respecto ya que a nivel nacional son bastantes licencias que no sean firmado debido a este problema, en especial Puntarenas.

- **Impresión de las Licencias (comercial y deportiva), autorización de transporte de productos pesqueros, puestos de recibo, plantas, exoneración de combustible:** El funcionario debe imprimir dos veces (una en hoja blanca y la otra en el papel original de la licencia) para que salga el documento impreso, ya que en la primera aparece en blanco. Sobre este punto sólo en la Oficina de la Terminal Pesquera, no tienen el problema con las licencias de transporte, pescadería, puesto de recibo y plantas, sino que suceden con las fechas a veces de períodos de la licencia, o los códigos de las licencias de pesca, ya que todavía no se han confeccionado. En las demás oficinas el proceso persiste.

- **Duplicidad en la Facturación:** Se duplica el monto a pagar en la facturación sin que el funcionario lo indique. Actualmente, sólo en la Oficina de la Terminal Pesquera ese problema, ya no se presenta en este momento, solamente ocurrió en los primeros meses de inicio del programa. En las demás oficinas se continúa dando en forma esporádica.

- **Problemas en el pago de periodo anual:** No aparece los dos requisitos establecidos por ley para el pago de la misma en el sistema en el momento de efectuar el trámite (Al día con la CCSS y Certificado de navegabilidad al día).

- **Pago por carnet de pesca deportiva en dólares a colones:** El usuario cuando cancela el canon de carnet en dólares al Banco de Costa Rica, como no tiene cuenta bancaria la Institución, éste en el recibo indica el monto de acuerdo al cambio en el dólar. No obstante cuando el plataformista emite la factura por el monto en dólares, el precio en colones es menor al del banco y no permite la corrección, por lo que aparecen dos montos distintos en un mismo servicio.

- **Confección de carnet de pesca comercial y deportiva:** El carnet es confeccionado a mano y no en el sistema, por lo que siendo un sistema moderno, actualizado es importante retomar la confección del mismo en él.

- **Boleta de Exoneración de Combustible:** Cuando se confecciona la boleta de combustible no se da en el sistema la solicitud del reporte de las facturas de los productos de pesca que el usuario presenta, como lo daba el sistema anterior.

- **Sustitución de Embarcación y Motor:** Cuando se da a digitar la sustitución de embarcación o de motor, el sistema debe de remitir los datos actuales del propietario y luego llenar los datos de lo que se va a sustituir. Sin embargo, no aparece ningún registro o dato actual de la embarcación o motor que se va a sustituir. Aunado a la misma, el sistema le pide si hay alguna embarcación o motor que está registrada en el sistema.

3-Acompaña su nota la Sra. Contralora de Servicios una serie de recomendaciones, por lo que una vez leídas y analizadas las mismas, estiman los Sres. Directores que resulta conveniente requerirle a la Presidencia Ejecutiva, instruya al Sr. Róger López Chavarría, Jefe de la Unidad de Informática, para que remita un Informe sobre la atención de las inconsistencias señaladas por la Contralora de Servicios, respecto al SISPA, en el sentido si las mismas ya fueron atendidas o bien qué etapa de atención se encuentran.

4-Asimismo que se analicen las posibilidades de ajustar el Sistema a efecto que para la emisión y/o autorización de los diversos trámites no necesariamente se requiera la firma de dos profesionales, sino tal y como operaba en el sistema anterior, en razón del recurso humano con el que se cuenta, adecuándolo, claro está, a las condiciones actuales de rigurosidad en el control interno, así como garantizando en todo momento la utilización del recurso humano en los puestos



www.incopesca.go.cr/

para los cuales fueron contratados, sin que exista variación de las responsabilidades y labores para cada uno de ellos; a fin de garantizar la prestación del servicio al usuario en el menor tiempo posible.

5-Asimismo, de manera paralela a lo indicado por la Sra. Contralora de Servicio, manifiesta la Sra. Jeannette Pérez Blanco, que en cuanto a la emisión de los carnés de pesca deportiva, siendo que ya se cuenta con la posibilidad de adquirirlo en línea, si deben buscarse y tomarse las previsiones de seguridad de los mismos a efecto que no puedan ser falsificados.

6-Leído el oficio supra y escuchadas y atendidas las observaciones vertidas por los Sres. Directores, por considerarse de suma urgencia e importancia, la Junta Directiva, **POR TANTO**;

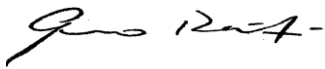
Acuerda

1-Instruir al Sr. Presidente Ejecutivo para que requiera al Sr. Róger López Chavarría, Jefe de la Unidad de Informática, presente ante la Junta Directiva, en la primera sesión del mes de setiembre próximo, un Informe detallado sobre cada una de las manifestaciones vertidas por la Contralora de Servicios en su oficio CS-INFORME-001-08-2015, en el cual se tenga claridad la atención o no, y/o estado en el que se encuentra cada una de dichas observaciones.

2-De igual manera deberá atenderse lo planteado por la Sra. Jeannette Pérez Blanco, en relación con los carnés de pesca deportiva.

3-Acuerdo Firme

Cordialmente;



Lic. Guillermo Ramírez Gätjens
Jefe
Secretaría Técnica
Junta Directiva