

Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura

UNIDAD: CONTRALORÍA DE SERVICIOS
INCOPECA

Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicio

2020

Incopeca

MBA. Thricia Rodríguez Fuentes

Marzo 2021

**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 dicta 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 Ejecutivo designado por el Consejo de Gobierno, el Ministro de Agricultura y Ganadería y/o su representante (Viceministro), La Ministra de Ciencia y Tecnología y/o su representante (Viceministro), el Ministro de Comercio Exterior y/o su representante (Viceministro), el Ministro de Ambiente y Energía y/o su representante (Viceministra Aguas y Mares), un representante del Estado nombrado por el Consejo de Gobierno, dos miembros representantes de Organizaciones de Pescadores o Acuicultores, un representante del sector Industrial o Exportador de productos pesqueros, un representante de la Comisión Nacional Consultiva de Pesca.

Además, cuenta con oficinas regionales: el Coco, Cuajiniquil, Nicoya (Región Chorotega); Limón (Región Huetar Caribe), Golfito, Quepos, Herradura (Región Pacífico Central), Heredia, San José (Región Central) 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 entre ellas cita: Información Pesquera y Acuícola, Investigación, Fiscalización y Registro; Extensión Pesquera y Acuícola, Fomento Acuícola, Gestión Ambiental y Promoción de Mercados; Asesoría Legal, 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 ha escogido 3 valores de la empresa:

Responsabilidad

Realizo un manejo adecuado de los bienes materiales y presupuesto disponible para realizar mi función, cumplo los plazos para las tareas que se me asignan. Apoyo los programas e iniciativas institucionales que involucren recursos reutilizables y ambientales.

Eficiencia

Realizo mi trabajo con el mayor esfuerzo, buscando alcanzar los objetivos y metas institucionales.

Transparencia

Facilito el acceso a la información pública y rindo cuentas de mis acciones. Realizo mis labores cumpliendo la normativa vigente.

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:

Productos o Servicios Institucionales	
1. Licencias Comerciales: pequeña escala, mediana, avanzada, semiindustrial y turística.	8. Autorización para Importación y Exportación de Productos Pesqueros.
2. Licencias Observación de Cetáceos o de avistamientos de ballenas.	9. Autorización para la Extracción de moluscos y de peces de arrecifes.
3. Carné de Pesca Comercial: Capitán o tripulante.	10. Autorización para la Extracción de peces de arrecifes.
4. Carné de Pesca Deportiva desde una embarcación: Nacional, Residente o Extranjero.	11. Autorización de Transporte de Productos Pesqueros.
5. Carné de Pesca Subacuática.	12. Autorización a Pescaderías, Puestos de Recibo, Centros de Acopio, Plantas de Proceso.
6. Carné para Venta de Huevos de Tortuga	13. Permisos para actividades pesqueras y acuícolas de fomento con fines didácticos o investigativos
7. Carné para la observación de Cetáceos o avistamiento de ballenas.	14. Inspecciones

V. CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN DE CONTRALORA.

La Institución cuenta con instalaciones propias con equipo moderno y en acorde al medio ambiente para que el usuario pueda hacer uso de ellas. A parte de tener una infraestructura de las cuales ha cumplido con todas las recomendaciones ISO, para dar una mayor seguridad al usuario cuando éste entra en cada edificio.

No obstante, la ubicación geográfica de ciertas Oficinas Regionales hace que el usuario tenga que usar medios de transportes como: buses, vehículos, taxi, ferry y hasta sus mismas embarcaciones para llegar y hacer sus respectivos trámites. Por lo que es importante la necesidad de espacios de parqueo para los vehículos de los usuarios y en caso de las embarcaciones en los muelles respectivos como lo son: Cuajiniquil y Puntarenas. Ya que únicamente los parqueos cuentan con la flota vehicular de la Institución y de vehículos propios de los funcionarios.

Asimismo, es importante considerar en las Oficinas cuyos edificios no pertenecen a la Institución, sino que son prestadas por convenio o en alquiler consideren los espacios de parqueo para el acceso de los usuarios en ella, a la hora de realizar gestiones administrativas y de servicios que sean para el uso de las mismas.

Por otro lado, en la actualidad el país ha tenido que enfrenar una pandemia a nivel mundial del COVI 19 bajo normativas en el cumplimiento del uso de medidas sanitarias aplicadas por el Gobierno ante el país, generando en las Instituciones públicas el uso de la tecnología en punta, llevando a cabo la modalidad del teletrabajo y los servicios en línea bajo un enfoque hacia una mejora continua en los trámites aplicados en los servicios brindados al usuario. Situación por la cual la Institución invirtió tiempo y dinero para la implementación de una Página web totalmente, más dinámica y bajo los contextos aplicables a las recomendaciones del Índice de Gestión asignado por la Defensoría de Los Habitantes. No así, esta situación ha provocado cambios en la conducta y comportamiento de los usuarios y personal institucional de las cuales reflejan incertidumbre y descontento en el uso de la tecnología de las cuales por ser pescadores y la mayoría sin terminar la escolaridad se han visto en un mundo tecnológico que entró sin ser invitado y se quedó para ser utilizada.

Finalmente, no siendo este último punto menos importante que los demás encontramos la tramitología de los servicios, de los cuales el proceso en que se está realizando en el Sistema SISPA, utilizado por la Plataforma de Servicios, requiere de cambios esenciales tanto en la parte de sistemas, donde el 80% de los errores se debe a que no se guarda la información, que se le suministra en el momento del trámite, de parte de los funcionarios de Plataforma. Como también en el soporte Técnico a la hora de la corrección de los errores emitidos por el sistema, de los cuales, debe ser asistido por el personal de la Dirección Técnica, en este caso, el asistente de Dirección.

Ahora bien, considerando estas observaciones anteriormente mencionadas son importantes las siguientes recomendaciones para mejorar el servicio que se le brinda al usuario, cita:

- Reforzar de personal calificado y especializado en las necesidades del Departamento de Tecnología de Información y Comunicación, dado que la mayor parte de las correcciones y cambios que se implementan tanto en la página WEB como en el sistema SISPA, se deben adaptar bajo las nuevas reformas que aún se aplican bajo el efecto del COVI 19, generando inconvenientes en el uso de las consultas que aplican los usuarios en la página WEB, los cuales son resueltos por el apoyo de la empresa contratada en la implementación de la nueva página Institucional, las cuales provoca muchas veces inconformidad con el usuario, dado por el tiempo que deben esperar en la resolución de la información solicitada, siendo una pronta respuesta la que ellos esperan. Ejemplo: la transacción de la compra de un carné de pesca en línea que se aplica en la página WEB.

- Invertir en un nuevo sistema que supere al sistema actual SISPA, que desde el año 2015, ha venido presentando problemas graves en la actualización de los datos que son generados anualmente, por los trámites que solicitan los usuarios en sus embarcaciones y que al día de hoy, dichas modificaciones lo continúa haciendo un única persona de la Institución en el soporte técnico empleado en la intranet que es utilizada por el departamento de Tecnología de Información y Comunicación por un TI , que a su vez no pertenece al departamento en mención sino que lleva el cargo de Asistente de la Dirección de Ordenamiento Pesquero y Acuícola. Sobre este punto se han realizado reuniones con la Auditoría Interna, Presidencia Ejecutiva, Dirección de Ordenamiento Pesquero y Acuícola y Contraloría de Servicios, para efectos de darle una solución en la búsqueda de ingresos para poder optar por la compra del nuevo sistema, por lo que aún no ha sido fructuosa la opción de compra, quedando así en espera.

- Crear e implementar Manuales de procedimientos en cada trámite o mejora que se le da al servicio brindado por la Institución (en línea y presencial) debido a la ausencia total del mismo. Así como también aplicar el mismo método en los acuerdos que se presentan ante los miembros de la Junta Directiva, para una mejora en la aplicación de los servicios que de alguna forma están ayudando al pescador y acuicultor, pero que, al transmitir dicha mejora y ejecución de la misma, el personal de plataforma y jefaturas no son capaces de realizarlo debido a la falta de procedimientos que a su vez serán indicadores hacia una mejora continua y en el cumplimiento del mismo. Dichos manuales deberán ser atendidos bajo la supervisión e inducción del Departamento de Asesoría Legal. Cabe indicar que en el mes de agosto en oficio PEP-550-2020 de fecha 06 de agosto del 2020, como parte de la implementación de la reestructuración institucional aprobada por el Ministerio de Planificación y la Junta Directiva, se contó con el apoyo del Centro de Desarrollo Gerencial (CDG) de la Escuela de Administración (EDA) de la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA), para el levantamiento de los procesos que se realizan en las diferentes dependencias, de las cuales esta Unidad aún no tiene el resultado del trabajo realizado. Asimismo, es importante considerar la participación del Departamento de Tecnología de Información y Comunicación como de la Contraloría de Servicios para efectos de las presentaciones que apliquen los departamentos en el caso de mejoras en los servicios.

Por otra parte, está el factor del personal del cual se tiene conocimiento de la falta del recurso humano en todas las oficinas regionales y de las cuales durante la funcionalidad de la Contraloría ha sido mencionada en oficios como resultado del trabajo que la Unidad realiza tanto en el campo como en la oficina. Actualmente, se sigue dando la salida de muchos compañeros que se acogen a la jubilación cuyo recargo de estos, es para los mismos compañeros que se encuentran en las oficinas y direcciones, de los cuales no dan abasto con todo las responsabilidades y obligaciones que deben de cumplir. Esta situación ha dificultado más la funcionalidad de la Dirección de Ordenamiento Pesquero y Acuícola, que es el motor de la Institución cuyos recargos de algunas jefaturas y Dirección han recaído en él, dando como resultado que las respuestas a estos cambios no sean de inmediato y que recurra a otros compañeros para que le asistan en las tareas de la Dirección.

Por otro lado, es importante para efectos de una solicitud de criterio por la Contraloría de Servicios en relación a la atención del usuario, es importante que ante dicha solicitud ésta debe ser acogida primeramente ante el jefe inmediato, en este caso la Junta Directiva, antes de ser remitido a otros departamentos o entidades que directamente están involucrados en el informe o documento del cual se le está aplicando el criterio. Con el fin de que haya una mejor transparencia en lo accionado. En cumplimiento al Decreto Ejecutivo N°40200.MP-MEIC-MC sobre transparencia y acceso a la información.

Finalmente, de parte de esta Unidad, seguimos comprometidos para que la Institución busque cada día nuevas alternativas hacia una mejora continua, con la ayuda del personal de otras dependencias, dado que en esta Unidad solo trabaja una persona con cobertura nacional en un territorio vasto de comunidades pesqueras, que geográficamente alcanzan grandes distancias de enorme magnitud donde se tiene que acceder por tierra como por mar.

VI. RECOMENDACIONES DE LAS AUTORIDADES SUPERIORES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTION CONTRALORA.

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
Plan de Acción ante situaciones que actualmente enfrenta la Institución en cuanto a posibles afectaciones al usuario en la atención al público, según solicitud en acuerdo de Junta Directiva AJDIP/401-2019	CS-006-2020 de fecha 01/04/2020	Atención al usuario	Dirección de Ordenamiento Pesquero y Acuícola Presidencia Ejecutiva Contraloría de Servicios	Tramitología y Gestión de Proceso
Aceptar dentro de los requisitos de las Autorizaciones de Transporte de Productos Pesqueros, Puestos de Recibo, Pesquerías, Centros de Acopio, el curso de Manipulación de Alimentos al igual que el curso de Manipulación de Productos pesqueros, acreditándolo bajo una misma equiparación.	CS-016-2020 de fecha 30 de junio del 2020	Atención al usuario	Junta Directiva Dirección de Ordenamiento Pesquero y Acuícola Oficinas Regionales	Tramitología y Gestión de Proceso
Dentro del marco jurídico en el plazo de respuesta al usuario bajo el margen de 10 días hábiles según la ley y en el caso de las Licencias 1 mes, solicita ante la Junta Directiva el	CS-022-2020 de fecha 26 de agosto.	Atención al usuario	Junta Directiva Asesoría Legal Presidencia Ejecutiva Oficina Regional Chorotega	Tramitología y Gestión de Proceso

<p>cumplimiento de los plazos de respuesta bajo el margen establecido en las licencias, de las cuales ha habido atraso en los procesos de respuesta al usuario, según cuadro representativo en las solicitudes por los usuarios.</p>				
<p>Se presenta ante la Junta Directiva los Lineamientos para la Atención de Solicitudes de Información en cumplimiento de la Ley de Regulación del Derecho de Petición</p>	<p>Documento confeccionado por la Contraloría de Servicio y presentado ante la Junta Directiva el día 29 de setiembre en Sesión Ordinaria</p>	<p>Atención al usuario</p>	<p>Junta Directiva Presidencia Ejecutiva Todo el personal Institucional</p>	<p>Tramitología y Gestión de Proceso</p>
<p>Se presenta ante la Presidencia Ejecutiva un cronograma de capacitación al personal con el fin de presentar un Taller sobre los Lineamientos para la Atención de Solicitudes de Información en cumplimiento de la Ley de Regulación del Derecho de Petición. Lo anterior, como primer paso al plan de acción para la mejora</p>	<p>CS-035-2020 de fecha 13 de noviembre</p>	<p>Atención al usuario</p>	<p>Presidencia Ejecutiva Asesoría Legal Todo el personal Institucional</p>	<p>Tramitología y Gestión de Proceso</p>

en la atención al usuario				
Se presenta ante la Junta Directiva la solicitud para la aprobación de agregar 3 artículos al Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios y se modifique el texto del artículo 4° Adscripción de independencia de Criterio, con el fin de que, en el caso de la autorización en las solicitudes de los trámites administrativos en función de la Contraloría, pueda ser aprobado por la Presidencia Ejecutiva, además de la Junta Directiva, como su jefatura inmediata.	CS-032-2020 de fecha 03 de noviembre del 2020	Atención al Usuario	Junta Directiva Presidencia Ejecutiva Contraloría de Servicios	Tramitología y Gestión de Proceso
Se presenta ante la Junta Directiva el Manual de Buenas Prácticas para una Mejor Atención y Servicio al Cliente	Documento confeccionado por la Contraloría de Servicio y presentado ante la Junta Directiva el día 11 de noviembre en Sesión Ordinaria	Atención al usuario	Junta Directiva Presidencia Ejecutiva Contraloría de Servicios Todo el Personal	Tramitología y Gestión de Proceso

Se presenta criterio solicitado por la Junta Directiva en acuerdo AJDIP/279-2020 sobre oficio DGT-195-2020 relacionado con el plazo sugerido para la atención de los diferentes trámites y servicios, así como la priorización que se le debe dar a los mismos según disposición por la Contraloría General de la República en el informe DFOE-EC-IF-00011-2020	CS-036-2020 de fecha 30 de noviembre del 2020	Atención al usuario	Junta Directiva Dirección de Ordenamiento Pesquero y Acuícola Contraloría de Servicios	Tramitología y Gestión de Proceso
---	---	---------------------	--	-----------------------------------

VI. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTION CONTRALORA

Continuar con el apoyo que siempre hemos recibido de parte del equipo.

Dar seguimiento a las capacitaciones que se le dan a los Contralores de Servicios.

Mantener una constante comunicación sobre los temas de actualización en materia de regulación de los sobre servicios por el gobierno.

Continuar con los programas de capacitación sobre temas relacionados con las regulaciones hacia los servicios y usuarios.

Atentamente,

MBA. Thricia Rodríguez Fuentes
Contralora de Servicios