



# Consejo de la Sociedad Civil

## Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura

### Acta de Reunión Nº9 / 7 de diciembre de 2023

Fecha	<b>07.12.2023</b>	
Consejeros asistentes	Laínez, Alejandro <sup>1</sup>	Asociación Nacional de Agencias de Aduanas, ANAGENA
	González Poblete, Exequiel	Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, PUCV. Presidente del COSOC.
	Bacigalupo Falcon, Héctor <sup>1</sup>	Sociedad Nacional de Pesca – SONAPESCA
	Pérez Rodríguez, Camila	World Wildlife Fund Inc, WWF Chile.
	Valenzuela Leal, Alfredo <sup>1</sup>	Asociación de Profesionales Pesqueros de Chile – APROPECH.
	Dougnac Opitz, Catherine <sup>1</sup>	Wildlife Conservation Society, WCS
Asistentes de SERNAPESCA	Soledad Tapia	Directora Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura.
	Esteban Donoso Abarca	Subdirector Nacional del Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura.
	Vilma Correa Rojas.	Jefa Departamento de Estudios y Planificación y Secretaria Ejecutiva COSOC.
	Marcelo Casali Fuentes.	Profesional Departamento de Estudios y Planificación. Secretario de Actas.
	Mariana Solís	Jefa de Gabinete DN.
	Camila Rojas	Profesional Unidad de Atención de Usuarios.
Consejeras Ausentes	Español Jiménez, Sonia <sup>3</sup>	Fundación Meri.
	Gallegos, Juan Carlos <sup>1</sup>	Red de Acuicultores Comunitarios de Pequeña Escala de la Región del Maule
	Cáceres Cáceres, Patricio <sup>1</sup>	Agrupación sociocultural y deportiva PESKAYAK.
	Solís Plaza, Luis	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, CONADECUS.

<sup>1</sup> Participan de forma telemática. <sup>2</sup> Representante suplente. <sup>3</sup> Excusada (o).



# Consejo de la Sociedad Civil

## Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura

### Temas tratados:

- 1 Aprobación acta de reunión de noviembre de 2023: no habiendo observaciones adicionales a las aportadas por escrito por los Consejeros González y Poblete, se da por aprobada el acta corregida.
- 2 El Subdirector Nacional da las excusas por la ausencia de la Directora Nacional quien debió ausentarse por un imponderable de última hora, no obstante, es probable que pueda regresar en el transcurso de la reunión.
- 3 El Presidente del COSOC se excusa por no haber generado las cartas aprobadas y en particular en aquella sobre Pesca Recreativa ello se debe a que se acordó, además, incluir una reseña sobre el tema, lo que no ha podido concluir debido a su agenda.
- 4 En ausencia de la Directora Nacional, el presidente del COSOC cede la palabra al Sr. Esteban Donoso, Subdirector Nacional para que exponga sobre el **Presupuesto de SERNAPESCA para el año 2024**.
  - El Subdirector se apoya en una presentación, la cual incorpora información presupuestaria de otros servicios y entidades del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, aspecto útil para comparar la situación de nuestro Servicio en el presupuesto. A continuación explica la distribución que tiene el presupuesto en diversos subtítulos presupuestarios, en especial los títulos 21 (Gastos en personal), 22 (Bienes de Servicio), 24 (Transferencias corrientes) y 29 (Adquisición de activos no financieros, y que incluye entre otros vehículos, equipos informáticos y programas informáticos). En esta revisión se visualiza someramente los presupuestos de otros organismos sectoriales como INDESPA y SSPA.
  - En relación al presupuesto de Sernapesca, se hace ver que éste tendrá un aumento de 1,7%, llegando a 42.324.969 (miles), siendo la institución sectorial menos afectada. En este contexto, detalla que parte del gasto previsto se verificará, entre otros, en mejoras al proyecto SICEX y cambios en el correo electrónico institucional, pues la versión 2010, actualmente vigente, ya no tiene soporte. Afirma que el presupuesto permitirá continuar con la labor del Servicio, permitiendo fortalecer la fiscalización de la pesca ilegal, por ejemplo en el análisis de imágenes de descarte. Enfatiza algunos



## Consejo de la Sociedad Civil

### Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura

avances que se desea profundizar, mencionando el caso de los certificados XLM, dando cuenta con ello que estamos inter-operando.

- Ante una duda relacionada, el consejero Alejandro Láinez, de ANAGENA, apunta que hace 6 o 7 años dejó de publicarse, por protección de datos, la información por RUT.
  - El Subdirector Esteban Donoso, afirma en su exposición que está previsto el paso de 15 personas desde el régimen de honorarios a contrata, ello supone ciertos ajustes, pues no se traspasa íntegro el sueldo y la idea es que las personas sigan percibiendo un sueldo líquido similar.
  - Ante una consulta del consejero Héctor Bacigalupo, el Subdirector aclara que en el caso de las INFAS, estas son licitadas y que normalmente, en el mes de julio, hay que pedir un suplemente para cubrir el costo total de esa actividad.
  - La Directora Nacional Soledad Tapia, que se ha incorporado a la reunión, enfatiza que el 2024 habrá un esfuerzo relevante por combatir la pesca ilegal lo que requiere una capacidad de coordinación con policías. Agrega, que se aprecia que hay complicaciones serias en ciertas pesquerías, como es el caso de las algas, en que se aprecia la participación de extranjeros indocumentados, y también se aprecia niveles importantes de organización, uso de amenazas y armas, quitando, incluso, lo colectado por colectores legales o el caso de salmónidos, en que han ocurrido asaltos a mano armada de camiones, de forma similar al robo de madera. Lo anterior requiere de mayores niveles de preparación de nuestros funcionarios y coordinación con organismos, como el SII, en definitiva, se trata de tener una mirada de cumplimiento y elevar el estándar.
  - El Subdirector Nacional, en el marco de su exposición, agrega que se repondrán 7 cargos de la Ley de Modernización.
- 5 **PMG Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría**, acerca de este punto, el Subdirector Nacional Esteban Donoso contextualiza, señalando que el Estado ha ido impulsando políticas que redunden en mejoras que interesan a la ciudadanía, en ese ámbito, durante el 2023, uno de los Programas de Mejoramiento de la Gestión dice relación con la Calidad de Servicio y la Experiencia Usuaría en las instituciones públicas, materia en que 190 Servicios han trabajado durante el año y que a través de diversos instrumentos, ha medido distintos indicadores,

## Consejo de la Sociedad Civil Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura

conformando un diagnóstico institucional sobre la materia. el que debemos exponerles como representantes de la ciudadanía y que con gusto hacemos. Agrega que hay un Equipo de Atención que lidera el tema, de ese equipo lo acompaña la funcionaria Camila Rojas, quien participará en la exposición que sigue y cuya presentación será enviada a los consejeros junto con la presente acta.

- Se explica que el contenido del diagnóstico se basa en una guía ad hoc, elaborada por la red de expertos, misma que es relativamente reciente y que parte del diagnóstico se construye con insumos como la MESU (Medición de la Satisfacción Usuaría), encuesta que es realizada por externos y cuyos resultados del presente año aún están pendientes de envío, razón por la cual, el presente diagnóstico no es el definitivo, pues solo contiene los resultados de la MESU de años anteriores.
- Además de la MESU, hay otros componentes con los cuales se elabora el diagnóstico, por lo que requieren ser sistematizados y analizados y entre los cuales están los reclamos respondidos, los tiempos de respuesta a reclamos, los tiempos de respuesta a los trámites de los servicios relevantes e información de otros instrumentos de medición de la satisfacción usuaria.
- Respecto de la MESU, se indica que mide satisfacción neta de los usuarios y vamos en la cuarta medición, con buenos resultados institucionales hasta ahora, ubicándonos entre los primeros lugares de los servicios fiscalizadores.
- El consejero Héctor Bacigalupo, precisa que respondido no es lo mismo que resuelto y que el análisis debiera tener esta último énfasis. El Subdirector Nacional aclara que la jerga utilizada es la de la guía y que en nuestro análisis un reclamo respondido es una respuesta resolutoria. El consejero Bacigalupo manifiesta su acuerdo y deseo que ojalá se pueda destacar bien, siendo la experiencia personal y como gremio muy positiva a este respecto.
- Al finalizar la presentación, el Subdirector Nacional agradece al equipo por lo realizado este año, y el cumplimiento de las diversas etapas que esto conlleva.
- El presidente del COSOC, agradece la presentación y manifiesta su buena impresión con los resultados.



## Consejo de la Sociedad Civil

### Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura

- El consejero Alfredo Valenzuela felicita por la exposición, la cual ha sido muy clara y manifiesta que no le cabe duda que la satisfacción usuaria seguirá aumentando.
- El consejero Alejandro Laínez felicita por la exposición. Relacionado con lo anterior, manifiesta su interés en que en la próxima sesión del Consejo se exponga y discuta sobre el estado de avance del SISCOMEX y que en ello se considere tópicos como el sistema de integración actual con SICEX, las brechas y qué se debe hacer para resolver esas brechas, el estado en que está la “canasta de productos que se puede tramitar? ¿con qué países o mercados? Agrega que los adelantos son bienvenidos pero a veces generan resistencia de quienes tramitan por temor al cambio e impacto en el empleo, por lo que le interesa saber el estado de uso de tecnologías ya disponibles. Nos interesa, señala, qué podemos hacer como ANAGENA para disminuir esa brecha.
- El consejero Héctor Bacigalupo reitera la positiva experiencia que tienen en cuanto a respuestas resolutivas y felicita. Seguidamente, manifiesta que sería muy positivo tener una experiencia sobre el SISCOMEX y se suma a la solicitud.
- Camila Rojas señala que no se puede eliminar el canal presencial, legalmente es parte de la calidad de Servicio, apunta.
- La Directora Nacional menciona el tema de la brecha digital como un problema.

#### **ACUERDOS:**

- Realizar la próxima reunión el día jueves 18 de enero de 2024, a las 11:00 hrs.
- El presidente elaborará las cartas pendientes, respecto de los temas: Áreas Marinas Protegidas y Pesca Recreativa.
- El Servicio enviará la versión final del diagnóstico del Sistema de Calidad y Experiencia Usuaria.
- El tema de la próxima reunión contempla la exposición, de parte del Servicio, de los avances en el Sistema SICEX – SISCOMEX.