

REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

**INFORME ANUAL DE GESTIÓN
DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS 2020**

**Elaborado por:
Xiomara Vargas Salazar
Contralora de Servicios**

Marzo 2021

Contenido

I.	Información general de la Empresa	3
	Productos y servicios que brinda.	3
	Programas y actividades para el desarrollo de la comunidad	4
	<i>Trámites incluidos en el Catálogo Institucional de Trámites</i>	4
II.	Información de los casos atendidos	5
	<i>Casos atendidos por tipo de cliente</i>	5
	Estado de los casos	6
	<i>Casos atendidos según el tipo de cliente</i>	10
III.	Atención de consultas y clasificación de inconformidades según subdimensión.	12
IV.	Estadísticas de resultados de gestión	14
V.	Conclusiones producto de los resultados obtenidos en su gestión contralora	19
VI.	Recomendaciones a las autoridades superiores producto de los resultados obtenidos en su gestión contralora.	20
VII.	Recomendaciones a la Secretaría Técnica producto de los resultados obtenidos en su gestión contralora	22
VIII.	Anexos	22

CONTRALORÍA DE SERVICIOS INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2020

I. Información general de la Empresa

Productos y servicios que brinda.

La Refinadora Costarricense de Petróleo, S.A. (RECOPE) abastece la demanda nacional de combustibles, asfaltos y naftas, tomando en consideración la calidad de sus productos y servicios, de forma social y ambientalmente responsable.

Transporte

- Gasolina Súper
- Gasolina Plus 91
- Diésel 50

Industria

- Keroseno
- Búnker C (Fuel Oil)
- GLP
- Gasóleo

Aviación

- Jet A-1
- Av-Gas

Cementos asfálticos

- Asfalto AC-30
- Emulsiones asfálticas

Fuente: <https://www.recope.go.cr/productos/productos-expende-recope/>

Se brindan además servicios de calibración de equipos a nivel nacional en los Laboratorios de Grandes Masas y Pesos y Volumen, ubicados en la Terminal El Alto.

Programas y actividades para el desarrollo de la comunidad

RECOPE colabora en el desarrollo de las comunidades mediante la donación de productos y materiales para la ejecución de proyectos específicos mediante donaciones a municipalidades y centros educativos mediante los siguientes programas de donaciones:

- Asfalto y emulsión asfáltica a Municipalidades y Concejos Municipales de Distrito.
- Chatarra y bienes declarados en desuso.
- Bienes declarados en desuso y obsoletos para el MEP, Juntas de Educación y Juntas Administrativas.

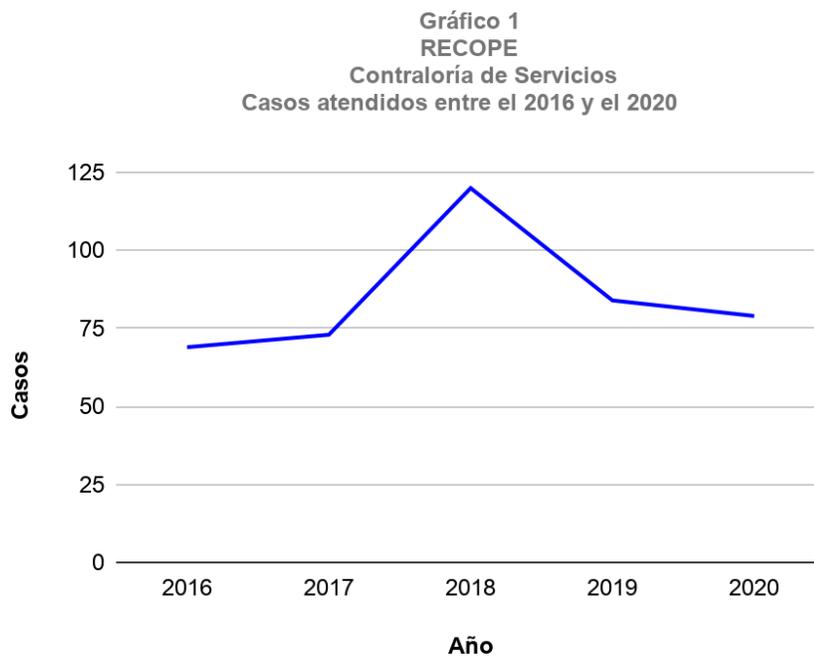
Trámites incluidos en el Catálogo Institucional de Trámites

En el Catálogo de Trámites del MEIC <https://tramitescr.meic.go.cr/tramites/BuscarTramites.aspx>, se encuentran a disposición del público 23 tipos de contrato de compra y venta por tipo de combustibles y cliente, estaciones de servicio, industriales, distribuidores sin punto fijo, intermediarios financieros, pescadores.

II. Información de los casos atendidos

Durante el año 2020 se atendieron en la Contraloría de Servicios 79 casos, los cuales fueron remitidos formalmente según lo establecido en el “Procedimiento para atender las quejas, denuncias y sugerencias presentadas ante la Contraloría de Servicios” a los titulares subordinados para su atención y resolución.

En relación con el número de casos atendidos en el periodo anterior, se dio una disminución de un 5,95% (5 casos). En el gráfico 1 se presenta el registro histórico del número de casos atendidos en el último quinquenio (2015-2020).

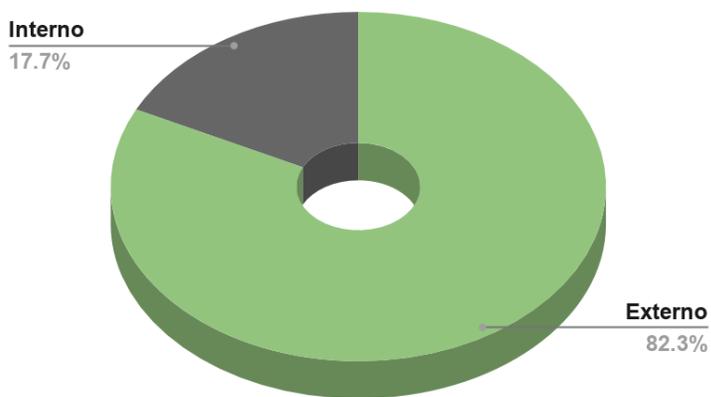


Casos atendidos por tipo de cliente

Del total de casos atendidos en 2020, un 82,3% (65 casos) fueron presentados por clientes externos y un 17,7% (14 casos) por clientes internos, esta relación se presenta en el gráfico 2.

Los motivos de las gestiones presentadas por tipo de cliente se presentan en detalle en las tablas de la 1 a la 15, según guía de MIDEPLAN, del Anexo 1

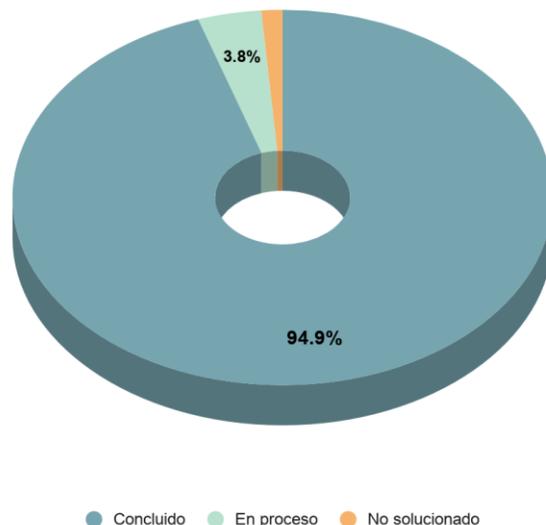
Gráfico 2
RECOPE
Contraloría de Servicios
Porcentaje de casos atendidos según tipo de cliente



Estado de los casos

A la fecha de presentación del informe, un 94,9% de los casos atendidos en 2020 (75 casos) se encuentra concluido, un 3,08% (3 casos), en proceso de resolución, y un 1,27% (un caso) no fue solucionado. Dicha información se presenta en el gráfico 3.

Gráfico 3
RECOPE
Contraloría de Servicios
Estado de los casos atendidos II Semestre 2020



Así mismo, se dio seguimiento a los casos en proceso de periodos anteriores, de los que 5 continúan pendientes, para un total de 8 casos en proceso de resolución a la fecha de presentación de este informe. Los mismos se presentan en la Tabla 1.

TABLA 1
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS EN PROCESO DE ATENCIÓN A MARZO 2021

CASO	ASUNTO	DIMENSIÓN	ÚLTIMA GESTIÓN	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1028	Plan de contingencia para vecinos del Plantel El Alto de Ochomogo.	Instalaciones	Gerencia General solicita realizar plan de comunicación para todos los planteles	Dirección de Prevención de Riesgos y Gestión Ambiental.
1042	Ruido de planta generadora de la Terminal Siquirres afecta a vecinos.	Instalaciones	Se realizan mediciones del ruido en el área, pendientes acciones de mejora.	Dirección de Prevención de Riesgos y Gestión Ambiental.
1074	Recomendaciones para la mejora de servicios de salud.	Atención a la persona usuaria	Se trasladaron al Coordinador de Servicios de Salud Dr. Marco García. Acciones pendientes	Dirección de Prevención de Riesgos y Gestión Ambiental.
633	Exceso de requisitos a los contratistas para emitir el carné de ingreso a terminales.	Tramitología y gestión de procesos	Se contratará herramienta electrónica, se cambiará carné físico por identificador digital. Plazo I trimestre 2021	Departamento Gestión de Procesos
919	Falta de claridad sobre requisitos que deben cumplir los transportistas para ingresar a las terminales y	Tramitología y gestión de procesos	Revisión y actualización del reglamento Condiciones para el ingreso de transportistas a terminales, en revisión en la Dirección Jurídica. Procedimiento para el reporte de incumplimientos a	Dirección Comercial Gerencia de Servicios Técnicos

CASO	ASUNTO	DIMENSIÓN	ÚLTIMA GESTIÓN	DEPENDENCIA RESPONSABLE
			cisternas pendiente de revisión.	
1132	Estacionamiento para camiones cisterna en Terminal La Garita	Instalaciones	Inclusión en el POI 2021 como contratación de obras menores	Dirección de Mantenimiento
1149	Reclamo por daños a propiedad debido a derrame de combustible en propiedad, Barbillas Turrialba, como consecuencia del robo de combustibles.	Instalaciones	En revisión	Dirección de Prevención de Riesgos y Gestión Ambiental.
1152	Ruido excesivo de sirena en Estación de Bombeo Turrialba	Instalaciones	En proceso acciones de mejora.	Dirección de Prevención de Riesgos y Gestión Ambiental.

Casos atendidos según el tipo de cliente

Las inconformidades recibidas por tipo de cliente responden a la siguiente clasificación:

Clientes internos:

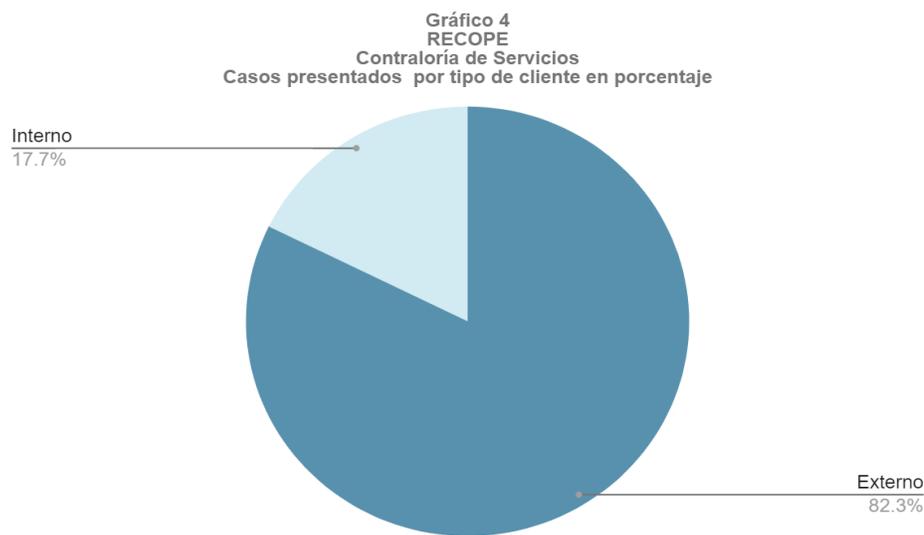
Funcionarios de la Empresa que presentan quejas, denuncias o sugerencias respecto a los servicios internos que tienen algún efecto sobre el servicio externo y que no hayan sido resueltas por la dependencia a cargo.

Clientes externos:

Personas ajenas a la Empresa que puedan verse afectadas por las acciones relacionadas con los productos y servicios brindados, entre ellos:

- Clientes directos (que mantienen una relación contractual de compra y venta de combustible)
- Transportistas
- Proveedores y contratistas
- Vecinos de las instalaciones de RECOPE
- Público general.

Como se puede apreciar en el Gráfico 4, la mayoría de los casos, un 82,3% de los casos fueron presentados por clientes externos (65 casos) y un 17,7 % fueron presentados por clientes internos (14 casos).

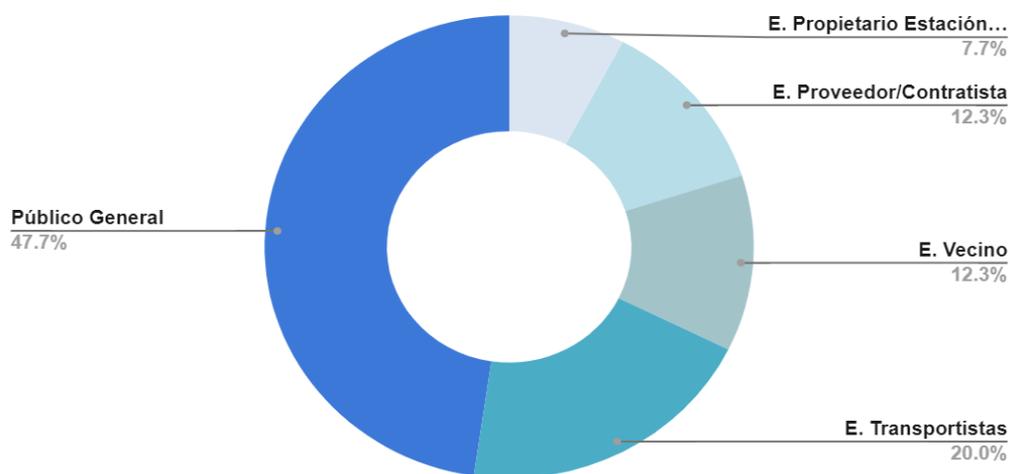


En el Gráfico 5 se puede observar que del total de casos presentados por público externo, la mayoría, 47,7% fueron presentados por público en general, estas son personas que no tienen ningún tipo de relación con la Empresa.

Un 20% fueron presentados por los transportistas de combustibles, respecto a los requisitos de ingreso a planteles, el proceso de venta, trato recibido entre otras.

Los vecinos de las instalaciones de RECOPE representan un 12% de los casos, por afectaciones a sus propiedades y fuentes de ruido; otro 12% de los casos fueron presentados por proveedores y contratistas, y un 7% son dueños de estaciones de servicio.

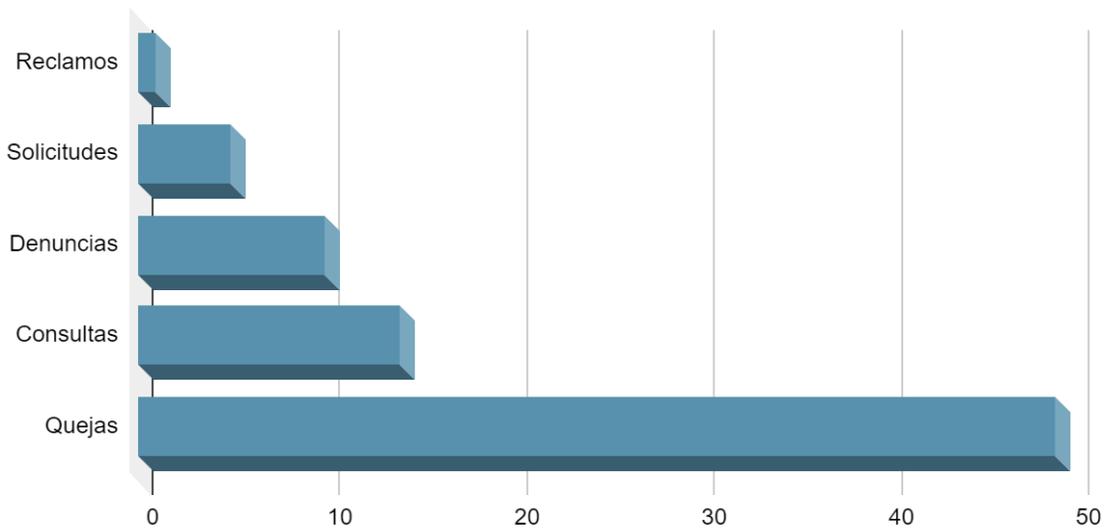
Gráfico 5
RECOPE
Contraloría de Servicios
Casos presentados por Público Externo en porcentaje



III. Atención de consultas y clasificación de inconformidades según subdimensión.

En el Gráfico 6 se presenta el número de casos atendidos según tipo de caso, reclamos (1), solicitudes (5), denuncias (10), consultas 14 y quejas (49).

Gráfico 6
RECOPE
Contraloría de Servicios
Clasificación de casos atendidos en 2020

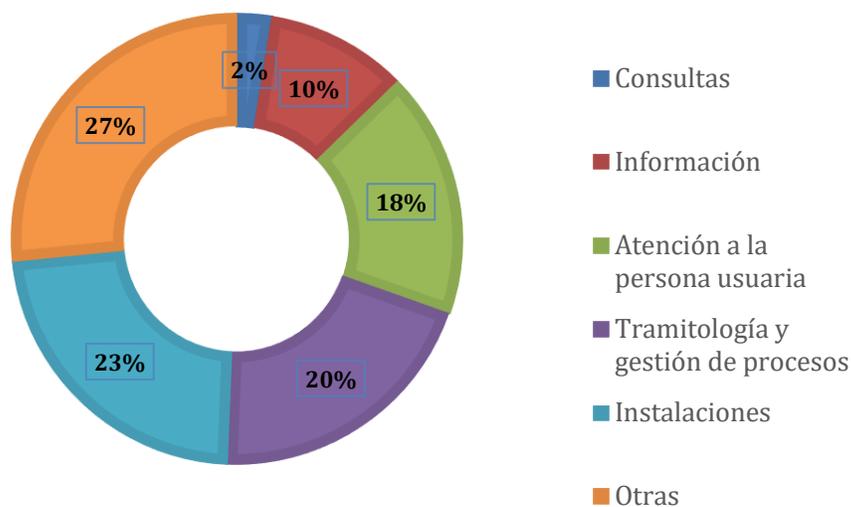


Conforme a la clasificación establecida por la Secretaría Técnica del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), se presenta la información de los casos atendidos según las dimensiones de Consultas y Calidad de los productos y servicios institucionales:

- ✓ Consultas
- ✓ Calidad de los productos y servicios institucionales
 - Atención a la persona usuaria
 - Información
 - Instalaciones
 - Tramitología y gestión de procesos
 - Uso inadecuado de los recursos institucionales
 - Otras

En el gráfico 7 se presenta en porcentaje las inconformidades recibidas por subdimensión; como puede apreciarse, el mayor número de casos se ubican en el subdimensión Otros con 27% (21 casos), Instalaciones 23% (18 casos), seguido de la subdimensión Tramitología y Gestión de Procesos con 20% (16 casos), Atención a la Persona Usuaria (14 casos), en Información 10% (8 casos) y Consultas 2% (2 casos).

GRAFICO 7
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS SEGÚN SUBDIMENSIÓN EN 2020 EN PORCENTAJE



IV. Estadísticas de resultados de gestión

En la tabla 2 se presentan los casos atendidos por dimensión y resumen del asunto. En el anexo 2, se adjuntan las tablas en formato Excel, según lo solicitado por la Secretaría Técnica de Contraloría de Servicios de MIDEPLAN.

TABLA 2
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
DETALLE DE CASOS ATENDIDOS SEGÚN SUBDIMENSIÓN EN 2020

SUB DIMENSIÓN	ASUNTO	# DE CASOS	SUB TOTAL
CONSULTAS	Sanciones aplicadas a proveedor	1	
	Requisitos para adquirir Diesel de forma directa para instituciones del Estado.	1	2
INFORMACIÓN	Incluir extensión de la Contraloría de Servicios en la grabación de la Central Telefónica	1	
	Plazo establecido por ley para realizar los depósitos de pensiones alimentarias a los beneficiarios.	1	
	Cumplimiento de Diesel con la Norma Euro 6	1	
	Aspectos de seguridad del GLP y la relación de proximidad con el recurso hídrico	1	
	Normativa que establece el margen de comercialización para distribuidores sin punto fijo de gas (LPG)	1	
	Se incumple plazo de atención de solicitud de información pública (10 días) sobre servicios de vigilancia al poliducto de RECOPE.	1	
	Requisitos para solicitar la declaración jurada sobre Impuesto Único pagado al Ministerio de Hacienda.	1	

SUB DIMENSIÓN	ASUNTO	# DE CASOS	SUB TOTAL
	Requisitos para solicitar certificación para construir en las inmediaciones de la servidumbre del poliducto	1	8
ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA	Maltrato a clientes y público en AIDO, Facturación en Terminal El Alto, puesto de Seguridad El Alto	5	
	Impedimento de ingreso de transportistas a terminales por incumplimiento de los requisitos de pólizas, horarios de cierre durante cambio de precios	3	
	Rack de carga inhabilitado por falta de personal en la terminal El Alto	1	
	Mal uso de mascarillas y elementos para prevenir el Covid 19 de trabajadores de Departamento de Facturación en El Alto, faltante de alcohol en gel para transportistas en el puesto de entrada en la Terminal Barranca	2	
	Se requiere habilitar venta de Búnker en Terminal El Alto debido a manifestaciones en carretera 32 y dificultad para llegar a Moín	1	
	Atraso a transportistas por devolución de combustible cargado en camiones con Diesel debido a contaminación con agua en La Garita.	1	
	Falta de bidones de agua en sala para clientes en Terminal Moín	1	14
TRAMITOLOGÍA Y GESTIÓN DE PROCESOS	Plazo de respuesta a consultas, reclamos, tramites de pago	9	
	Falta de claridad en los requisitos para la firma de contratos con pescadores, formatos impresos y digitales de certificaciones de pólizas de camiones y riesgos de trabajo de transportistas	3	
	Uso de recursos y administración en la terminal del Aeropuerto Daniel Oduber, Liberia (AIDO).	1	
	Se interrumpe embargo a trabajadora de RECOPE sin existir orden judicial	1	

SUB DIMENSIÓN	ASUNTO	# DE CASOS	SUB TOTAL
	No se informa a los participantes en Reclutamientos Internos sobre el resultado del concurso	1	
	Problemas de comunicación con el sistema de cargaderos provoca retraso de hasta 2 horas para que emitir la factura en Terminal Barranca	1	16
INSTALACIONES	Afectación a vecinos por ruido excesivo de planta generadora de electricidad en Estación el Coco, Siquirres; ruido excesivo de sirena de emergencias en Turrialba	2	
	Solicitan cierre del área de servidumbre del poliducto en La Trinidad de Moravia por motivos de seguridad y limpieza del área, afectación de casas por árboles de gran tamaño en Turrialba y Puntarenas, afectación a vivienda por tapia presuntamente de RECOPE en Moravia	4	
	Deficiencia en los servicios de limpieza de los pisos 5 y 6 del Edificio Hernán Garrón, se requiere aumentar controles y frecuencia debido a la pandemia Covid 19	2	
	Sala de lactancia del plantel El Alto no cumple con las condiciones adecuadas conforme a la normativa vigente	1	
	Solo un rack en funcionamiento en Plantel Moín debido a mantenimiento.	1	
	Incumplimiento de la directriz que establece sólo una persona en el área de cargaderos y patio debido a Covid 19 en La Garita	1	
	Se impide la salida a los contratistas por el puesto de seguridad # 2, en terminal El Alto sin justificación. Esa salida solo está autorizada para empleados de RECOPE	1	
	Se requieren zona de estacionamiento para clientes en La Garita, para contratistas en El Alto, para funcionarios según Ley 7600 en Edificio Hernán Garrón. Cierre de estacionamiento en Moín por reparación sin coordinación previa	4	

SUB DIMENSIÓN	ASUNTO	# DE CASOS	SUB TOTAL
	Daños por derrame de combustible en propiedad privada en Barbilla Turrialba debido a robo de combustible, daño por presunta aplicación de herbicidas por parte de cuadrilla de mantenimiento a la servidumbre	2	18
OTRAS	Contratista del Servicio de Alimentación tiene accidente con los alimentos sin tomar acciones de lavado o reposición de alimentos en Barranca.	1	
	Grúa de RECOPE se encuentra estacionada en propiedad privada	1	
	Trabajador del Plantel El Alto, labora en el Hernán Garrón recibiendo pago por peligrosidad	1	
	No se recibe comunicación formal de RECOPE sobre responsabilidad en el accidente de tránsito con vehículo de la Empresa, para hacer uso de la póliza en las reparaciones del vehículo.	1	
	Venta de combustible en casa de habitación	1	
	Sustracción de mueble y otras irregularidades en terminal de RECOPE en Aeropuerto Daniel Oduber	1	
	Uso de vehículos o comportamiento inadecuado de conductores de las unidades 308-657, 308-402, 308-474, 308-380, 308-375, 308-376	6	
	Contratista de RECOPE no paga a sus proveedores, se solicita que RECOPE intervenga ya que incumplió por varios meses y continúa con el contrato en AIDO	1	
	Implementación de medidas para evitar COVID-19 en las terminales de distribución, horario de atención de aeronaves en AIDO, no se informa el nombre de las personas afectadas para tomar medidas.	3	
	Solicitud para realizar proyecto con estudiantes de la UCR	1	

SUB DIMENSIÓN	ASUNTO	# DE CASOS	SUB TOTAL
	Explicación de la justificación del pago de horas extras de trabajadores de RECOPE a público externo.	1	
	Uso de lenguaje LESCO o uso de subtítulos en material audiovisual que realice RECOPE	1	
	Intento de estafa sobre reclutamiento de personal fuera del país (Colombia, Venezuela) con datos falsos de personal de Recursos Humanos (múltiples afectados)	1	
	Robo de tubo de RECOPE que se utiliza para la señalización del poliducto por parte de trabajadores de la construcción de carretera y lo venden en chatarrera	1	
TOTAL DE CASOS ATENDIDOS			79

En el anexo 2 se presentan las tablas en formato Excel suministradas por la Secretaría Técnica de las Contralorías de Servicios, con la información de los casos atendidos por dimensión y subdimensión.

V. Conclusiones producto de los resultados obtenidos en su gestión contralora

El 2020 fue un año atípico para la sociedad en todos los ámbitos, dada la declaratoria de la pandemia por el Covid 19 a nivel mundial. RECOPE como Empresa pública, realizó los esfuerzos necesarios para mantener la continuidad de los servicios de distribución de combustibles a granel en todas sus terminales, mediante el trabajo presencial y en teletrabajo en los demás servicios a nivel administrativo para clientes, transportistas y demás públicos de interés.

El personal de la Contraloría de Servicios se mantuvo la mayor parte del año 2020 en la modalidad de teletrabajo, con el fin de atender cualquier queja, consulta o sugerencia presentada vía telefónica, correo electrónico y otros medios no presenciales como reuniones virtuales con clientes y personal de la Empresa.

Se solicitó a las jefaturas del personal en teletrabajo, estar vigilantes de la atención de las llamadas telefónicas, utilizando la desviación de las extensiones telefónicas a teléfonos celulares personales o de la Empresa, con el fin de no afectar el servicio al cliente.

RECOPE, mediante la constitución de una comisión para atender lo relacionado con el Covid 19, gestionó la dotación a los trabajadores presenciales, de los equipos de protección y productos de higiene necesarios para prevenir el contagio de Covid 19, entre trabajadores y clientes, logrando mantener condiciones normales de venta en todas sus terminales de distribución.

Algunas quejas recibidas de clientes respecto a la falta de jabón y alcohol en gel para uso de transportistas se presentaron al inicio de la declaración de la pandemia, los materiales se suplieron a la brevedad posible, lográndose dotar al personal de los centros de trabajo y terminales de distribución de lo necesario. Otras quejas de transportistas se debieron al uso inadecuado de mascarillas y aglomeración de personas en algunos áreas de las terminales, por parte otros transportistas, ante lo cual las jefaturas de área tomaron las acciones necesarias para corregirlo.

Los casos por mal trato aumentaron en 2020, tanto a clientes, transportistas y público general. Son importantes los esfuerzos de la Comisión Covid y Departamento de Capacitación y Desarrollo de Personal por brindar a los trabajadores capacitaciones virtuales cortas (webinar) en relación con el manejo de emociones, teletrabajo y otras, que pueden presentarse como consecuencia de la situación de aislamiento por la pandemia.

VI. Recomendaciones a las autoridades superiores producto de los resultados obtenidos en su gestión contralora.

Como resultado de la gestión contralora, en 2020 se emitieron las siguientes recomendaciones a la Administración:

- Que el Departamento de Investigación y Desarrollo establezca un proceso para la realización de tesis de grado o proyectos de graduación con universidades públicas o privadas, en temas relevantes para RECOPE que le permitan ampliar las perspectivas de la Empresa en el cumplimiento de su misión.
- Ampliar la proyección de la Empresa en círculos técnicos y profesionales mediante la realización de charlas a la empresa pública o privada, centros educativos técnicos y universitarios, incorporando a funcionarios de alto nivel técnico y profesional en etapas de baja carga de trabajo o bien que estén próximos a la jubilación, con el fin de difundir el conocimiento en el área técnica.
- Refrescamiento al personal de la normativa interna relacionada con el uso de vehículos y recursos de la Empresa, revisión de la normativa sobre uso de activos como computadoras personales y teléfonos celulares en ausencia prolongada del personal por diversos motivos, incapacidades prolongadas, vacaciones, permisos u otros.
- Brindar capacitación sobre mejores prácticas de servicio a funcionarios que atienden público. Análisis de procesos de facturación y cargas de trabajo en las oficinas de Facturación en las terminales de distribución.
- Revisión y actualización de los procedimientos para el ingreso a planteles y divulgación a los transportistas para mejorar las prácticas de seguridad.
- Capacitar al personal que atiende al público en mejores prácticas de atención personal, telefónica. Incluir en la calificación anual un rubro con la evaluación sobre el servicio brindado mediante encuestas al público o quejas relacionadas con el servicio
- Realizar una revisión de los procedimientos de ingreso de transportistas y clientes y los requisitos solicitados para disminuir los trámites y sustituir el papeleo por gestiones electrónicas.

- Realizar en la Dirección Jurídica la consulta sobre la validación de las firmas electrónicas para los diferentes trámites con los clientes.
- Mejorar los controles de los gastos realizados por caja chica de servicios rutinarios y otros.
- Establecer una lista de chequeo de la información que debe incluirse en los informes de gestión y una persona responsable de la verificación del contenido de estos.
- Mantener en el sitio web los números de contacto y correos electrónicos para solicitar ampliación de la información contenida en el mismo.
- Revisar y actualizar la normativa relacionada con la asignación de activos a funcionarios e incluir entre otras cosas, el procedimiento en caso de ausencia prolongada del funcionario.
- Revisar, actualizar y simplificar la normativa interna relacionada con la seguridad en los planteles, incluir los instructivos para el registro de incumplimientos a la normativa y acciones de correctivas realizadas.
- Promover con funcionarios, clientes y transportistas la importancia del cumplimiento de normativa relacionada con seguridad para la Empresa y la comunidad en general.
- Promover en las comunidades y público en general la importancia de ser vigilante de las instalaciones de RECOPE, reportando cualquier acto sospechoso o irregular a las autoridades judiciales y a RECOPE.

VII. Recomendaciones a la Secretaría Técnica producto de los resultados obtenidos en su gestión contralora

- Simplificar el formato del Informe de Gestión de las Contralorías de Servicios, incorporando un capítulo para el seguimiento a las recomendaciones emitidas del jerarca y no solicitar un informe adicional al jerarca, con el fin de evitar duplicidad en la información que se presenta.
- Es importante que se designe el coordinador de la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios en MIDEPLAN, con el fin de que se mayor soporte a esta área y por consiguiente al Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- Gestionar capacitación en temas de redacción de informes técnicos, resolución de conflictos, legislación aplicable a la labor de las Contralorías de Servicios.
- Gestionar con quien corresponda, que toda ley, reglamento o directriz, en los que se involucre a las Contralorías de Servicios sea de consulta obligatoria de los participantes del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, entendiéndose: Secretaría Técnica, Contralorías de Servicios y los usuarios de los servicios.
- Implementar de forma proactiva, la ubicación de las Contralorías de Servicios el nivel de la estructura que conforme a la normativa le corresponde.

VIII. Anexos

1. Manual de Productos 2019 <https://www.recope.go.cr/productos/>
2. Tablas de casos atendidos en formato Excel, según guía de MIDEPLAN.

**INFORME ANUAL DEL JERARCA SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN
DE LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

NOMBRE DE LA EMPRESA:	Refinadora Costarricense de Petróleo S. A.
NOMBRE DEL JERARCA:	Alejandro Muñoz Villalobos
NOMBRE DE LA CONTRALORA DE SERVICIOS:	Firma: Xiomara Vargas Salazar
PERIODO DEL INFORME:	Firma: 2020

BIENES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES

La Refinadora Costarricense de Petróleo, S.A. (RECOPE) abastece la demanda nacional de combustibles, asfaltos y naftas, tomando en consideración la calidad de sus productos y servicios, de forma social y ambientalmente responsable.

Los siguientes son los productos que distribuye a granel en sus terminales de distribución a nivel nacional.

Transporte

Gasolina Súper

Gasolina Plus 91

Diésel 50

Industria

Keroseno

Búnker C (Fuel Oil)

GLP

Gasóleo

Aviación

Jet A-1

AV-GAS

Cementos Asfálticos

Asfalto AC-30

Emulsiones asfálticas

Fuente: <https://www.recope.go.cr/productos/productos-expende-recope/>

Se brindan además servicios de calibración de equipos a nivel nacional en los Laboratorios de Grandes Masas y Pesos y Volumen, ubicados en la Terminal El Alto, Ochoмого, Cartago.

INFORMACIÓN CUANTITATIVA DE LAS RECOMENDACIONES

Total Emitidas	Términos Absolutos*			Términos Relativos		
	Total Gestionadas	Total en Proceso	Total que no fueron aceptadas	Porcentaje que fueron gestionadas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron aceptadas
16	8	6	2	50,00%	37,50%	12,50%

INFORMACIÓN CUALITATIVA DE LAS RECOMENDACIONES

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO*	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUB DIMENSIÓN **	ACEPTADO	ACCIONES REALIZADAS	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADO
P-CS-0028-2020 -Establecer un programa con universidades públicas o privadas para la coordinación de tesis de grado o proyectos de graduación, en temas relevantes para RECOPE que le permitan ampliar las perspectivas de la Empresa en el cumplimiento de su misión.	Investigación	Dirección Administrativa	Información	Si	Pendiente	Por el proceso de reestructuración la Gerencia de Administración y Finanzas solicita ampliar el plazo de atención para el 2021, dado el cambio de las jefaturas y funciones de las dependencias a cargo.			
Revisar y actualizar la normativa sobre uso de activos como computadoras personales y teléfonos celulares en ausencia prolongada del personal por diversos motivos, incapacidades, vacaciones, permisos, situaciones imprevistas u otros.	Control de activos	Dirección Administrativa	Otros	Si	Pendiente	Por el proceso de reestructuración la Gerencia de Administración y Finanzas solicita ampliar el plazo de atención para el 2021, dado el cambio de las jefaturas y funciones de las dependencias a cargo.		Se actualizó directriz sobre uso de teléfonos celulares	

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO*	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUB DIMENSIÓN **	ACEPTADO	ACCIONES REALIZADAS	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADO
Capacitar al personal en los siguientes temas: - Normativa interna relacionada con el buen uso de los recursos y activos de la empresa (vehículos, equipos, teléfonos y otros). - Mejores prácticas de servicio a funcionarios que atienden público interno y externo de forma personal, telefónica, valores y máximas de la Empresa. - Aplicación de procedimientos disciplinarios en caso de incumplimiento a la normativa vigente.	Servicio al Cliente	Dirección Administrativa	Atención a la persona usuaria	Si	Se realizó campaña de información de valores y máximas. Se aprobó procedimiento sobre sanciones por incumplimiento a normativa.				
Establecer los requisitos y mejorar los controles de las contrataciones que se pagan por caja chica.	Transparencia en los procesos de contratación	Dirección Administrativa	Otros	Si	Se actualizó procedimiento de pago de bienes por caja chica				

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO*	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUB DIMENSIÓN **	ACEPTADO	ACCIONES REALIZADAS	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADO
-----------------------	---------------------------	---	------------------	----------	---------------------	---	----------------------	------------------	------------------------------------

Establecer los elementos que deben incluirse en los informes de fin de gestión de los titulares subordinados que deben presentarlos.	Información	Dirección Administrativa	Información	Si	Se remitió nota a los titulares subordinados sobre los requisitos de los informes de gestión.				
--	-------------	--------------------------	-------------	----	---	--	--	--	--

P-CS-0031-2020. Establecer un programa de medición de ruido en las terminales y estaciones de bombeo y corregir aquellos casos en que sobrepase los límites permitidos según el tipo de zona definida. Dotar de equipos de medición de ruido a todas las terminales	Afectación a los vecinos de la zona	Dirección de Prevención de Riesgos y Gestión Ambiental	Instalaciones	Si	Con oficio GST-0106-2020 la Gerencia designa a dos de sus funcionarios como responsables de esta atención. Pendiente.				
---	-------------------------------------	--	---------------	----	---	--	--	--	--

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO*	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUB DIMENSIÓN **	ACEPTADO	ACCIONES REALIZADAS	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADO
P-CS-0132-2019 Incluir el número de extensión de la Contraloría de Servicios en la grabación de la central telefónica.	Atención a la persona usuaria	Departamento de Mantenimiento y Soporte	Información	No		Costo			
P-CS-0031-2020 Mejoras en infraestructura y equipamiento en todas las salas de Lactancia en Terminales de Distribución de RECOPE	Servicio al Cliente	Comisión Salud Ocupacional	Instalaciones	Si	Se mejoraron las condiciones de las salas de lactancia conforme a la normativa vigente				
Incluir el alcohol en gel en el catálogo de materiales del Almacén de manera que cada dependencia los solicite con antelación y evitar el desabastecimiento.	Servicio al Cliente	Comité Covid	Otras	Si	Se incluyó el alcohol en gel en el catálogo de materiales en el Almacén Central			Recope produce el alcohol necesario para abastecerse a nivel interno.	

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO*	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUB DIMENSIÓN **	ACEPTADO	ACCIONES REALIZADAS	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADO
P-CS-0050-2020 Enviar comunicado a los clientes sobre las implicaciones en caso de accidente por ingresar con un cabezal diferente al registrado con la cisterna.	Servicio al Cliente	Dirección Comercial	Atención a la persona usuaria	Sí	Se informó a clientes que se requiere autorización del propietario para que un camión ingrese con diferente cisterna, debido a las condiciones de las pólizas de riesgos.				
PCS-0065-2020 Habilitar zona para el estacionamiento de camiones cisterna en la Terminal La Garita, por motivo de la ampliación de la ruta a San Ramón	Servicio al Cliente	Gerencia de Operaciones	Instalaciones	Sí	Se incluyó en el POI 2021. Pendiente				

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO*	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUB DIMENSIÓN **	ACEPTADO	ACCIONES REALIZADAS	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADO
P-CS-066-2020 Instruir al responsable del mantenimiento de las propiedades, para que se incluyan en los planes operativos la inspección y mantenimiento periódico de las mismas y el presupuesto necesario para cumplir con dichas actividades.	Afectación a los vecinos de la zona	Dirección Administrativa	Instalaciones	Si	Se realizará a partir de 2021, ya que es una actividad nueva y no se cuenta con el presupuesto. Pendiente				
P-CS-0069-2020 Capacitar a los Oficiales de Seguridad de todas las terminales, sobre los requisitos y formatos, que conforme a la normativa vigente deben presentar los transportistas al ingresar a las terminales de distribución	Servicio al Cliente	Gerencia de Servicios Técnicos	Atención a la persona usuaria	Si	Se realizó capacitación a los Oficiales de Seguridad				

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO*	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUB DIMENSIÓN **	ACEPTADO	ACCIONES REALIZADAS	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADO
-----------------------	---------------------------	---	------------------	----------	---------------------	---	----------------------	------------------	------------------------------------

P-CS-0073-2020 Que se de a los clientes la posibilidad de remitir vía electrónica a la Dirección de Ventas, los documentos relacionados con las pólizas hasta tanto se cuente con la verificación en línea o un sistema electrónico más ágil. La verificación de pólizas no corresponde a RECOPE sino al MINAE y al MTSS.	Ingreso a terminales	Dirección Comercial	Atención a la persona usuaria	Sí	Se emitieron dos comunicaciones a los clientes sobre este tema. En el oficio DC-0027-2020, se amplió el plazo del 30 de diciembre al 8 de enero del 2021, para que los clientes remitan la información de pólizas vía electrónica.			No presentar documentos físicos	Verificación de pólizas vigentes mediante aplicación electrónica, se consulta con el # de placa del camión y el oficial de seguridad autoriza el ingreso.
--	----------------------	---------------------	-------------------------------	----	--	--	--	---------------------------------	---

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO*	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUB DIMENSIÓN **	ACEPTADO	ACCIONES REALIZADAS	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADO
P-CS-0075-2020 Incorporar la traducción en Lesco o colocar subtítulos al material audiovisual existente y contemplar para futuras producciones en cumplimiento a lo establecido en el Reglamento a la Ley de Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, N° 26831 MP.	Cumplimiento normativa	Comunicación y Estrategia Digital	Otras	Sí	Se capacitará personal para que sea traductor de Lesco. Pendiente				
P-CS-0098-2020 Que se establezca en el procedimiento la responsabilidad del Área de Seguros o del departamento a cargo, emitir la comunicación formal a las personas afectadas, sobre el estado de la gestión y los pasos que correspondan.	Atención al cliente	Dirección Administrativa	Otras	No		El Procedimiento para el reporte de accidentes de tránsito y reclamo de indemnizaciones AF-14-02-006 V4, le corresponde al abogado de planta brindar el patrocinio letrado y preparar la defensa en juzgado de tránsito.			