



REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

**INFORME ANUAL DE GESTIÓN
DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS 2018**

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

Marzo 2019

Contenido

I.	Información general de la Empresa	3
	<i>Productos y servicios que brinda</i>	3
	<i>Programas y actividades para el desarrollo de la comunidad</i>	3
	<i>Trámites incluidos en el Catálogo Institucional de Trámites</i>	4
II.	Información de los casos atendidos	4
	<i>Casos atendidos por tipo de cliente</i>	5
	<i>Estado de los casos</i>	5
	<i>Casos atendidos según el tipo de cliente</i>	7
III.	Atención de consultas y clasificación de inconformidades según subdimensión.	8
IV.	Estadísticas de resultados de gestión	10
	<i>Consultas recibidas</i>	10
	<i>Inconformidades de Clientes Externos</i>	11
	<i>Inconformidades de Clientes Internos</i>	13
V.	Conclusiones producto de los resultados obtenidos en su gestión contralora	15
VI.	Recomendaciones a las autoridades superiores producto de los resultados obtenidos en su gestión contralora	15
VII.	Recomendaciones a la Secretaria Técnica producto de los resultados obtenidos en su gestión contralora	17
VIII.	Anexos	18
	1. Manual de Productos 2018.	18
	2. Tablas de casos atendidos en formato Excel, según guía de MIDEPLAN.	18
	3. Documentación de las recomendaciones emitidas a la Administración.	18
	4. Guía básica para el uso de teléfonos.	18

CONTRALORÍA DE SERVICIOS
INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2018**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.

Productos que comercializa RECOPE

-
- | | |
|-------------------------|--------------------|
| • Gasolina Súper | • Gasolina Plus 91 |
| • Diésel 50 | • Keroseno |
| • Búnker C | • Gas LP |
| • Gasóleo | • Jet A-1 |
| • Av-Gas | • Asfaltos AC-30 |
| • Emulsiones Asfálticas | |
-

Fuente: Manual de Productos de RECOPE. Año 2018. (Anexo 1)

Se brindan además servicios de calibración de equipos mediante los Laboratorios de Grandes Masas y Volumen, Pesos y Volumen.

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 que impactan la calidad de vida de sus pobladores, en lo que se refiere a salud, infraestructura y otros.

El Programa Caminos para el Desarrollo tiene como objetivo colaborar con las municipalidades, concejos municipales de distrito del territorio nacional, escuelas y colegios públicos así como al Hospicio de Huérfanos de San José.

RECOPE cuenta con los siguientes programas de donaciones:

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

Trámites incluidos en el Catálogo Institucional de Trámites

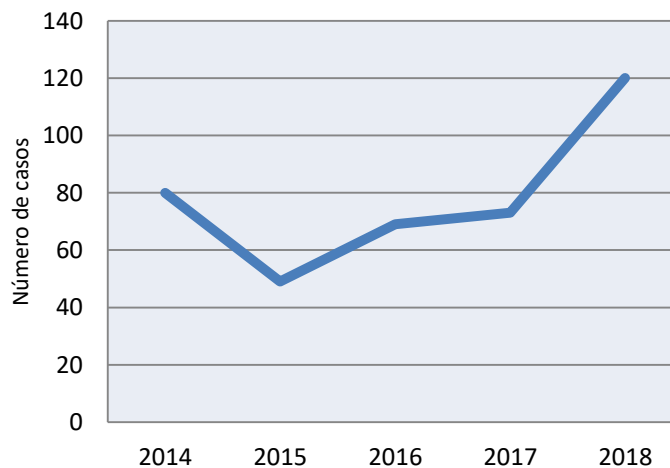
Suscripción de contratos de compra y venta de los diferentes tipos de combustibles para los distintos tipos de clientes.

II. Información de los casos atendidos

Durante el año 2018 se atendieron en la Contraloría de Servicios 120 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.

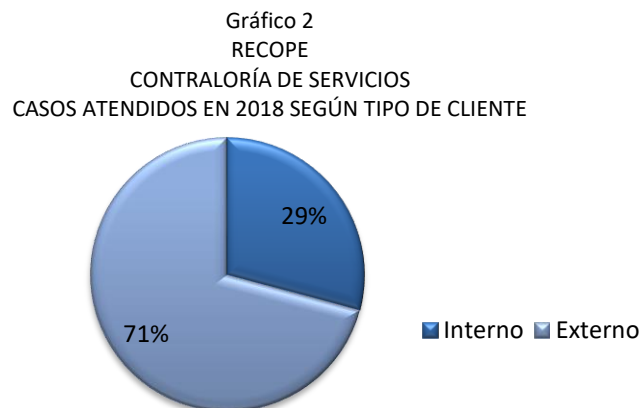
En relación con el número de casos atendidos en el periodo anterior., se dio un aumento de un 39%. En el gráfico 1 se presenta el registro histórico del número de casos atendidos en el último quinquenio (2014-2018).

Gráfico 1
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS DE 2014 A 2018



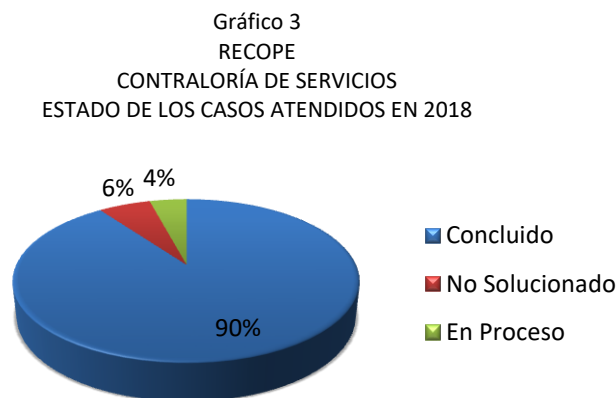
Casos atendidos por tipo de cliente

Del total de casos atendidos en 2018, un 71% (85 casos) fueron presentados por clientes externos y un 29% (35 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 casos atendidos en formato Excel de la 1 a la 15, según guía de MIDEPLAN, del Anexo 1.



Estado de los casos

A la fecha de presentación del informe, un 90% de los casos atendidos en 2018 (108 casos) se encuentra concluido, un 6% (7 casos), en proceso de resolución y un 4% (5 casos) no fue solucionado. Dicha información se presenta en el gráfico 3.



Adicionalmente, en 2018 se dio seguimiento a los casos en proceso de atención de periodos anteriores, de los cuales 4 continúan en proceso. En la Tabla 1 se presentan los casos en proceso de atención a la fecha de presentación del informe.

TABLA 1
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS EN PROCESO DE ATENCIÓN

# Caso	Asunto	Subdimensión	Última gestión	Dependencia
989	Solicitan pólizas a transportistas cada vez que ingresan al plantel, solicitan registro electrónico.	Tramitología y gestión de procesos	Se está gestionando con el INS la coordinación de información directamente a RECOPE, según ley 8220.	Dirección Ventas
989	Solicitan pólizas de cisternas y transportistas cada vez que ingresan al plantel, solicitan control electrónico.	Tramitología y gestión de procesos	En proceso gestión con el INS para que brinde acceso a la información (ley 8220).	Dirección de Ventas
980	Omisiones al procedimiento de control de asistencia	Tramitología y gestión de procesos	En revisión informe preliminar.	Presidencia
979	Respuesta a funcionarios sobre posibilidades de participar en concursos internos.	Tramitología y gestión de procesos	Pendiente actualización del manual de puestos.	Dirección de Recursos Humanos
973	Maltrato hacia funcionario durante la huelga.	Otras	En proceso	Departamento Relaciones Laborales
972	Agresión verbal a funcionario durante la huelga.	Otras	Se envió informe a la Junta de Relaciones Laborales	Junta de Relaciones Laborales
919	Procedimiento para el reporte de incumplimientos a cisternas Plantel Moín	Tramitología y gestión de procesos	Pendiente revisión del Manual SAS	Departamentos SAS
633	Exceso de requisitos que se solicita a los contratistas para emitir el carné.	Tramitología y gestión de procesos	En proceso propuesta para sustituir el carné a contratistas por la cédula de identidad, (ley 8220)	Dirección de Ventas
574 561	Acondicionamiento de la zona de estacionamiento para cisternas, vehículos de visitantes y funcionarios en Refinería.	Instalaciones	Pendientes propuestas de ingreso programado a planteles y el proyecto de ampliación del estacionamiento en Moín para el 2021.	Gerencia de Desarrollo

Casos atendidos según el tipo de cliente

Según el tipo de cliente que presenta las inconformidades se han clasificado en:

- Cliente interno (funcionarios de RECOPE)

- Clientes externos:
 - Transportistas
 - Proveedores y contratistas
 - Vecinos de las instalaciones de RECOPE
 - Propietarios de estaciones de servicio
 - Clientes industriales
 - Público general

Como se puede apreciar en el Gráfico 4, la mayoría de los casos (58%) fueron presentados por público en general, estas son personas que no tienen ningún tipo de relación con la Empresa.

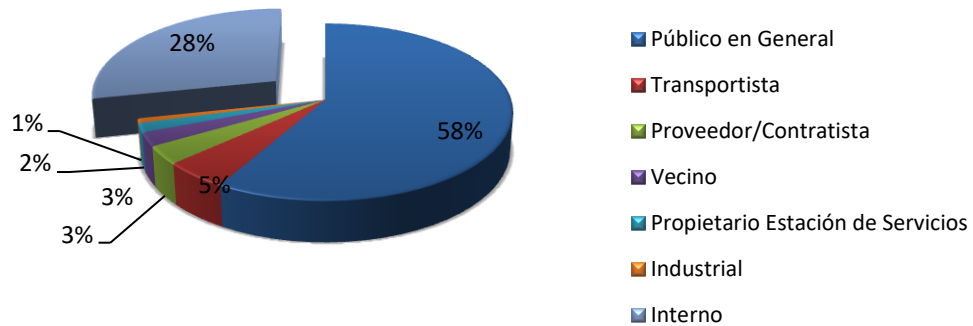
En segundo lugar se encuentran los clientes internos o funcionarios, que representan un 28% de los casos. Estas quejas son atendidas en caso de que afecten los servicios al público externo, o bien, cuando el usuario ha presentado su gestión a las dependencias a cargo pero no ha sido atendido de conformidad, cuando se incumple la normativa vigente que afecte los servicios o la imagen institucional.

Un 5% de los casos fueron presentados por los transportistas de combustibles, respecto a los procesos para el ingreso a planteles y trato recibido.

Los vecinos de las instalaciones de RECOPE, representan un 3% de los casos, quienes se ven afectados por la actividad u operaciones de la Empresa, y otro 3% de los casos fueron presentados por proveedores y contratistas.

Los dueños de estaciones de servicio (2%) y clientes industriales (1%) son los que menos casos presentaron.

Gráfico 4
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
PORCENTAJE DE CASOS PRESENTADO SEGÚN EL TIPO DE CLIENTE



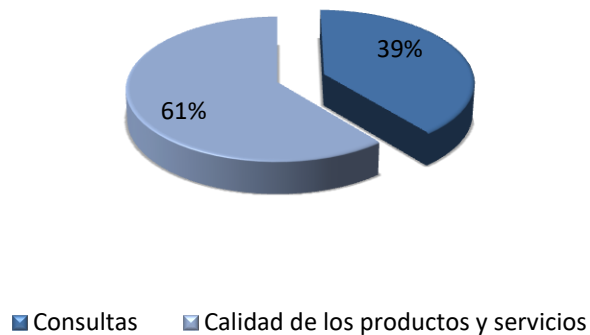
III. Atención de consultas y clasificación de inconformidades según subdimensión.

Conforme a la clasificación establecida por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), se presenta la información de los casos atendidos según las dimensiones:

- ✓ 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

Como se aprecia en el Gráfico 5, del total de casos atendidos un 39% (47 casos) corresponde a Consultas y el restante 61% (73 casos) corresponde a Calidad de los productos y servicios.

Gráfico 5
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS POR DIMENSIÓN EN 2018



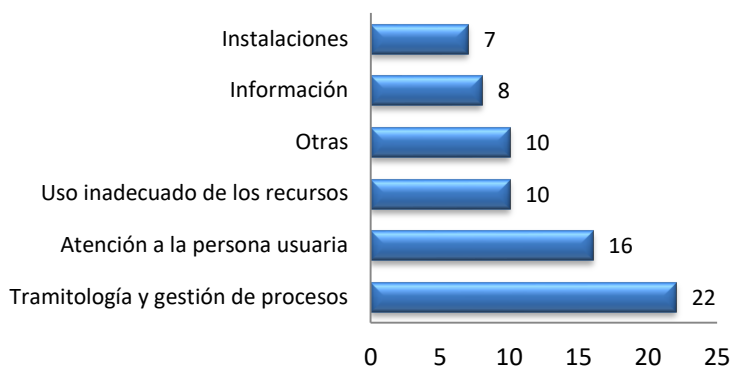
En el gráfico 6 se presentan el número de inconformidades recibidas en la dimensión Calidad de los Productos y Servicios, por cada subdimensión.

Como puede apreciarse, el mayor número de casos (22) se ubican en las subdimensión Tramitología y gestión de procesos, seguidos de Atención a la persona usuaria con 16 casos.

En la subdimensiones Uso inadecuado de los recursos institucionales y Otros, se atendieron 10 casos en cada una, en esta última se incluyen los casos relacionados con la calidad de los combustibles que expende RECOPE.

En Información se atendieron 8 casos y finalmente en la subdimensión Instalaciones se atendieron 7 casos.

Gráfico 6
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS POR SUBDIMENSIÓN EN 2018



IV. Estadísticas de resultados de gestión

Consultas recibidas

Consultas recibidas	Total recibidas
Presuntos daños en bombas por efectos del uso del diésel (usuarios finales)	39
Responsabilidad de RECOPE en el mantenimiento de parque en Marichal de Orotina	1
Desactualización de precios del diésel indicados en la página web	1
Información sobre salarios	1
Colocación de puesto informativo para ofrecer servicios de construcción	1
Medios para ingresar la hoja de vida en página web	1
Estaciones de servicio que vendan GLP	1
Protocolo interno de atención o manual de atención de Chat y WhatsApp	1
Soportes del poliducto que se encuentra sobre el nivel del terreno.	1
TOTAL	47

Inconformidades de Clientes Externos

Subdimensión Información	Total Recibidas
Solicitud de charla o capacitación sobre trasiego de combustible no atendida.	1
Gestión para realizar tesis con la Empresa no atendida	1
Solicitud de acceso al a documento emitido sobre aspectos de seguridad del GLP	1
Indemnización por daños causados por MMT	1
Información incompleta en los Informes de Gestión publicados en el sitio web.	1
Petición de información sobre investigaciones realizadas por RECOPE en proyectos marino pesqueros a nivel nacional	1
Manejo de desechos de búnker	1
TOTAL	7

Subdimensión Atención a la persona usuaria	Total Recibidas
Servicio brindado en Facturación en Plantel Garita, Barranca, El Alto	3
Retraso en la carga en Plantel Garita	1
Trato inadecuado hacia transportistas del Inspector SAS Plantel Garita y Barranca (quejas reiterativas)	2
Atención de oficial de seguridad del Plantel Moín a transportista	1
TOTAL	7

Subdimensión Tramitología y gestión de procesos	Total Recibidas
Falta claridad en el procedimiento para el reporte de incumplimientos a cisternas Plantel Moín	1
Nota de crédito pendiente para Estación de Servicio	1
Revisión del proceso de contratos de servicios de limpieza por discriminación para PYMES	1
Irregularidades en contratación 2018CD-000016-01, 2018CD-000069-01 y 2018CD-000122-01	2
Factura pendiente de pago reparación del vehículo 308-399	1
Servicio de Facturación Plantel Garita, problema por falta de personal, encuesta realizada sin autorización	2
Atraso en envío de facturas electrónicas a clientes de RECOPE	1

Disconformidad con la aplicación de directriz GDV-1031-2018 sobre ingreso a planteles que modifica el horario de inicio de la venta de productos.	1
Error en la comunicación de transferencias de depósitos por ventas.	1
Solicitud reiterativa de pólizas a transportistas	1
TOTAL	12

Subdimensión Uso inadecuado de los recursos	Total Recibidas
Uso inadecuado vehículo 308-329, 308-460, 308-332	3
TOTAL	3

Subdimensión Instalaciones	Total Recibidas
Fuerte olor a gasolina en Río Ciruelas, cerca de casa de habitación, cerca de poliducto	3
Solicitud de mantenimiento a servidumbre de RECOPE en Quircot	1
Reclamo por presuntos daños en propiedad privada	1
TOTAL	5

Subdimensión Otras	Total Recibidas
Problemas de calidad en el producto en Plantel Garita y El Alto	2
Empresa de seguridad privada es cómplice de robos de combustible en el poliducto	1
Estafa, personas externas ofrecen trabajo en RECOPE a cambio de dinero	1
Agresión y presuntas amenazas a contratista durante la huelga	1
Funcionario de RECOPE utiliza estacionamiento de comercio sin autorización	1
TOTAL	5

Inconformidades de Clientes Internos

Subdimensión Información	Total Recibidas
Solicitud de copia de expediente y grabación a Gerencia de Administración y Finanzas	1
TOTAL	1

Atención a la persona usuaria	Total Recibidas
Servicio de transporte de funcionarios Coco-Siquirres, La Garita	2
Problema con asignación de citas en el centro médico, atención en centro médico en Moín, atención del enfermero, trato de la secretaria	4
Evaluación de los Servicios de Salud	1
Trato de oficial de seguridad del estacionamiento de empleados del Edificio Hernán Garrón	1
Solicitud de variación en alimentación	1
TOTAL	9

Subdimensión Tramitología y gestión de procesos	Total Recibidas
Trámite para obtener citas en el servicio de Odontología	1
Consulta sobre pago de viáticos	1
Gestión en proceso de resolución de concurso interno	1
Evaluación del desempeño de oficiales de seguridad	1
Aclaración del rol del Regente Ambiental	1
Implicaciones de traslado centro de trabajo director de Aseguramiento de la Calidad	1
Reclutamiento Interno de Operario de Mantenimiento	1
Error material en el Manual de Puestos impide participación de algunos puestos en concursos internos, falta de respuesta DRH.	1
Omisiones al control de asistencia	1
Pago de viáticos con Factura Electrónica	1
TOTAL	10

Uso inadecuado de los recursos	Total Recibidas
Uso indebido del vehículo 308-551	1
Gestión del Departamento de Salud, Ambiente y Seguridad GO	1
Seguridad privada contratada por RECOPE en Siquirres incumple sus funciones	1
Vehículos empresariales con daños sin reparar en Plantel Barranca	1
Uso inadecuado del vehículo empresarial 308-513 por un contratista	1
Traslado de funcionarios del Plantel Barranca en vehículos empresariales	1
Uso de activos por parte de funcionarios durante periodos de incapacidad prolongada (teléfono y computadora portátil)	1
TOTAL	7

Subdimensión Instalaciones	Total Recibidas
Imágenes inapropiadas en el área de talleres Plantel Garita	1
Gestión del estacionamiento para funcionarios	1
TOTAL	2

Subdimensión Otras	Total Recibidas
Agresión verbal a funcionarios Plantel Barranca, El Alto, La Garita,	3
Huelga. Uso de instalaciones	1
Huelga. Discriminación y acoso laboral	1
TOTAL	5

En el anexo 2 se presentan las tablas suministradas por la Secretaría Técnica de las Contralorías de Servicios, en formato Excel, con la información de los casos atendidos por dimensión y subdimensión. Incluye las gestiones internas atendidas a las cuales se les abrió un expediente por considerarse que afectan de forma directa la prestación de los servicios de la Empresa, la normativa vigente o la imagen institucional.

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

1. La mayoría de las consultas del público externo fueron presentadas por usuarios directos de los productos, concretamente sobre la formulación del diésel y posibles efectos a las bombas de los vehículos. A pesar de que algunos usuarios presentaron reclamos ante la ARESEP, esta entidad no procedió a la apertura de ningún caso, debido a que no se demostraron efectos negativos o daños por el uso de este producto.
2. La seguridad es uno de los principales valores de la Empresa, sin embargo, algunos transportistas no perciben las medidas de seguridad implementadas por RECOPE, así como el uso de uniformes y equipos de seguridad tan necesarios, más bien lo consideran como obstáculos para la realización de su trabajo, el cual desempeñan en su mayoría, desde hace muchos años.
3. La normativa relacionada con la seguridad en planteles de distribución no considera el procedimiento de comunicación de las acciones correctivas, ni establece parámetros para determinar algunas faltas, por lo que se percibe entre los transportistas como acciones arbitrarias de los inspectores de seguridad al aplicar las sanciones.
4. Durante el periodo de huelga se presentaron situaciones de maltrato, agresión verbal y discriminación entre diversos funcionarios, algunos de los cuales requirieron la apertura e procesos disciplinarios, y otros deterioraron las relaciones de compañerismo y de trabajo.
5. La normativa interna relacionada con el uso de activos asignados a algunos funcionarios no se ha actualizado en los últimos años.

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

1. 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.

2. 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.
3. 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.
4. Brindar capacitación sobre mejores prácticas de servicio a funcionarios que atienden público. Análisis de procesos de facturación y cargas de trabajo. Analizar posibilidades de ampliación de horarios de atención en planteles.
5. 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.
6. Revisión y actualización de los procedimientos de Salud, Ambiente y Seguridad para el ingreso a planteles y divulgación a los transportistas para mejorar las prácticas de seguridad.
7. 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
8. 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.
9. 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.
10. Establecer una lista de chequeo de la información que debe incluirse en los informes de gestión y una persona que realice la verificación del contenido.

11. Mantener en el sitio web los números de contacto y correos electrónicos para solicitar ampliación de la información contenida en el mismo.
12. 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.
13. Mantener de forma permanente información sobre los productos que expende RECOPE y de la importancia de dar el mantenimiento periódico que establezca el vendedor.
14. 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.
15. Promover con funcionarios, clientes y transportistas la importancia del cumplimiento de normativa relacionada con seguridad para la Empresa y la comunidad en general.
16. 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 Secretaria Técnica producto de los resultados obtenidos en su gestión contralora

1. Simplificar los formatos del informe de gestión de las Contralorías de Servicios, incorporando un capítulo que sea el seguimiento a las recomendaciones emitidas del jerarca, y no solicitar un informe adicional.
2. Gestionar capacitación en temas de redacción de informes técnicos, resolución de conflictos, legislación aplicable a la labor de las Contralorías de Servicios.
3. Realizar visitas a las oficinas de las Contralorías de Servicio de las empresas e instituciones, con el fin de conocer de primera mano las condiciones y gestión de dichas oficinas.

4. Implementar de forma proactiva, como ente rector en materia de planificación de la gestión de la función pública, la ubicación de las Contralorías de Servicios en los niveles de la estructura que le corresponden.

VIII. Anexos

1. **Manual de Productos 2018.**
2. **Tablas de casos atendidos en formato Excel, según guía de MIDEPLAN.**
3. **Documentación de las recomendaciones emitidas a la Administración.**
4. **Guía básica para el uso de teléfonos.**

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

Nombre del jerarca: Alejandro Muñoz Villalobos.
Informe correspondiente al período: 2018.

Nombre de la Contralora de Servicios: Xiomara Vargas Salazar.
Fecha de elaboración del informe: Marzo 2019.

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUB DIMENSIÓN	SE ACEPTA	ACCIONES REALIZADAS/	RAZONES POR LAS QUE NO SE IMPLEMENTA	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA
Realizar un plan de mejora integral de atención telefónica para usuarios internos y externos que incluya la mejora tecnológica, establecer número único de ingreso, uso de equipos, divulgación de mejores prácticas de atención, actualización del directorio telefónico interno y mejora de la plataforma de acceso desde el sitio web de RECOPE.	P-CS-0008-2018	Atención telefónica	Comisión de Mejora Regulatoria Dirección de Tecnología Informática Contraloría de Servicios	Atención a la persona usuaria	SI	Se aprueba el plan GG-UA-0018-2018. Se realiza estudio estadístico de llamadas entrantes, encuesta sobre atención telefónica. Se emiten directrices a dependencias y al personal: GG-0939-2018, GG-0940-2018, GG-0941-2018, GG-0993-2018, GG-1038-2018 (Anexos 3).			Actualización del directorio telefónico con acceso al público desde el sitio web de RECOPE, mejora en los buscadores, ver el link https://contactos.recope.go.cr/ Se realiza campaña interna para promoción de buenas prácticas de atención telefónica: "El teléfono bien utilizado es una gran herramienta de trabajo". Se realiza "Guía básica para el uso de teléfonos" P-CS-0132-2018 (Ver anexo N°4)	Mejora en la comunicación interna y externa

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUB DIMENSIÓN	SE ACEPTA	ACCIONES REALIZADAS/	RAZONES POR LAS QUE NO SE IMPLEMENTA	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA
Establecer una aplicación móvil para la Contraloría de Servicios, para la presentación ágil de quejas, denuncias y sugerencias de los públicos de RECOPE.	P-CS-0087-2017	Comunicación ágil con el cliente	Dirección de Tecnología Informática Contraloría de Servicios	Atención a la persona usuaria)	SI	Pendiente gestión de la Dirección de Tecnología e Informática para incorporar a tecnología existente	Orden de prioridades de la empresa			
Mejoras en el estacionamiento para funcionarios del Edificio Hernán Garrón. Instalar cámara de video, habilitar paso entre estacionamientos.	P-CS-0106-2017	Condiciones de seguridad para funcionarios	Dirección de Administración de Bienes y Servicios	Instalaciones	SI	Pendiente contratación de la Obra por parte de la Dirección de Administración de Bienes y Servicios.	Contratación pendiente.			

FIRMA DIGITAL DEL JERARCA

Alejandro Muñoz Villalobos.