

**REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.**

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2021**

**Elaborado por:**

**Xiomara Vargas Salazar  
Contralora de Servicios**

**8 de abril de 2022**

**TABLA DE CONTENIDO**

<i>I. Información general de RECOPE.</i>	3
Productos y servicios que brinda.	3
Programas y actividades para el desarrollo de la comunidad.	4
Trámites incluidos en el Catálogo Institucional de Trámites.	4
<i>II. Información de los casos atendidos.</i>	4
Clasificación de los casos según el tipo de cliente.	6
Estado de los casos	9
Caso en proceso de resolución.	9
<i>III. Estadísticas de resultados de gestión.</i>	10
<i>IV. Clasificación de inconformidades según subdimensión.</i>	10
<i>V. Conclusiones producto de los resultados obtenidos en su gestión contralora.</i>	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
<i>VI. Recomendaciones a las autoridades superiores producto de los resultados obtenidos en su gestión contralora.</i>	15
<i>VII. Recomendaciones a la Secretaría Técnica producto de los resultados obtenidos en su gestión contralora.</i>	155

**Contraloría de Servicios  
Informe Anual de Gestión 2021**

## I. Información general de RECOPE

### 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.

En la imagen 1, se presentan los diferentes productos que se expenden a granel y a clientes en los aeropuertos del país, en relación con el tipo de industria en la que se utilizan. El Manual de Productos se puede encontrar en el Anexo 1.

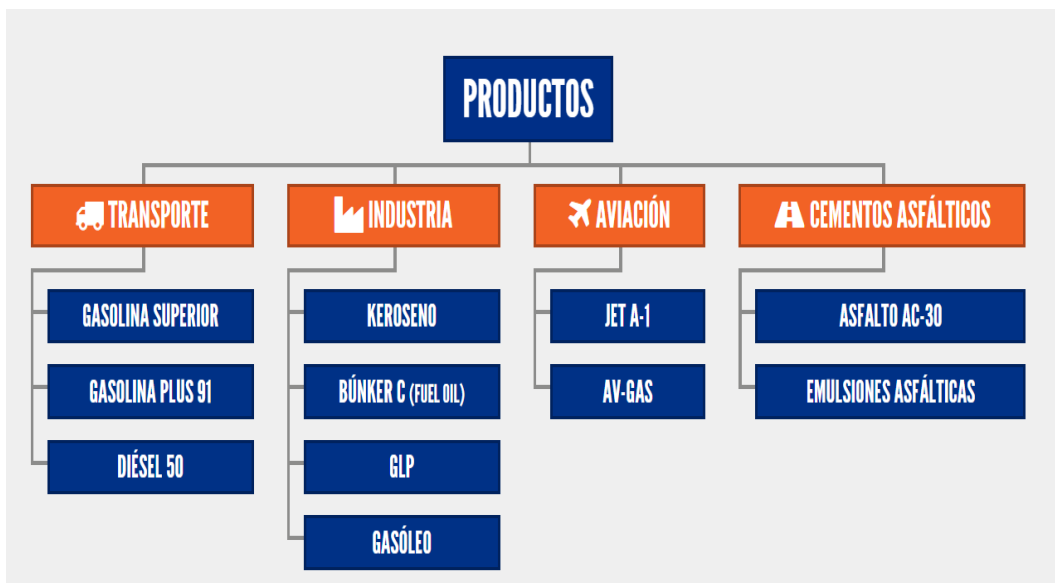


Imagen 1. Fuente: <https://www.recope.go.cr/productos/calidad-y-seguridad-de-productos/>

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

***Programas y actividades para el desarrollo de la comunidad***

RECOPE mantiene el Programa Caminos para el Desarrollo, mediante el cual busca contribuir con el desarrollo y calidad de vida de las comunidades del país, a nivel de infraestructura vial, salud, educación, entre otros, mediante los procesos de donación.

De acuerdo con el Código Municipal, ley N° 7794, el artículo 76 faculta a RECOPE a realizar donaciones de material asfáltico, para el mantenimiento o mejoras de la red vial cantonal, a las municipalidades y consejos de distrito que lo soliciten.

Los tipos de productos que se incluyen en este programa de donaciones son:

- Cemento y emulsiones asfálticos de rompimiento rápido y lento.
- Chatarra.
- Bienes declarados en desuso y obsoletos para el Ministerio de Educación Pública, Juntas de Educación y Juntas Administrativas de los centros de educación pública.

***Trámites incluidos en el Catálogo Institucional de Trámites***

En el Catálogo de Trámites del MEIC se encuentran a disposición del público, los 23 tipos de contrato de compraventa que realiza RECOPE con sus clientes, por tipo de combustibles y clientes (estaciones de servicio, industriales, distribuidores sin punto fijo, intermediarios financieros, pescadores). Estos se pueden localizar en el siguiente enlace:

<https://tramitescr.meic.go.cr/tramites/BuscarTramites.aspx>

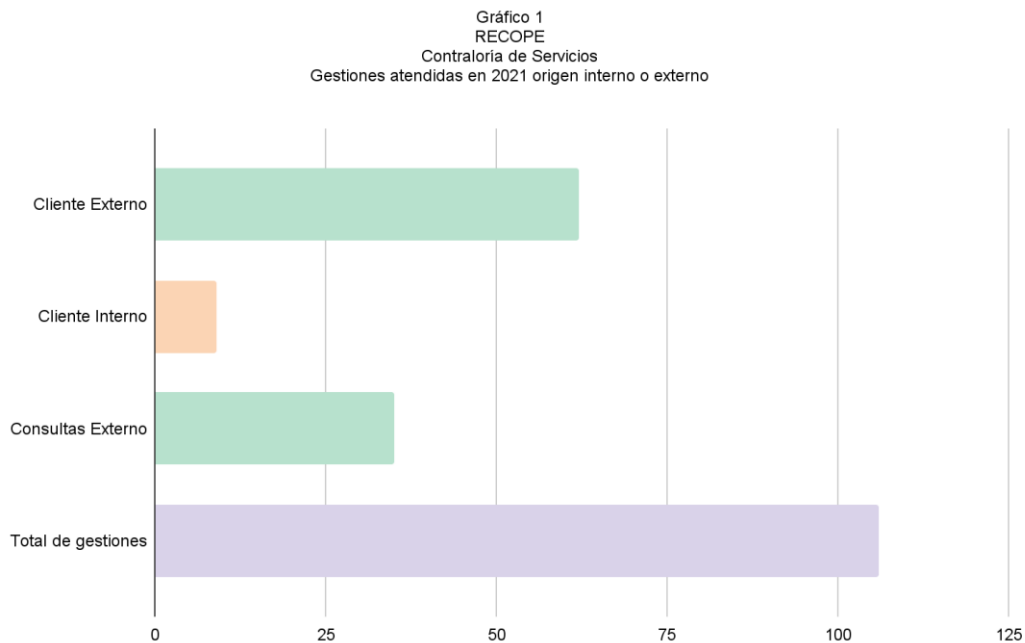
***II. Información de los casos atendidos***

En el año 2021, se atendieron en la Contraloría de Servicios 71 casos, los cuales fueron remitidos formalmente a los titulares subordinados para su atención y resolución, conforme a lo establecido en el Procedimiento para atender las quejas, denuncias y sugerencias presentadas ante la Contraloría de Servicios.

Se atendieron, además, 35 consultas de clientes externos, relacionadas con los diferentes servicios, productos y trámites que brinda la Empresa, para un total de 106 gestiones atendidas.

Según los lineamientos de la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios, las consultas se definen como asuntos que son resueltos de forma inmediata, por lo cual no requieren la apertura de un expediente. De estas se mantiene un registro por asunto, con el fin de identificar la recurrencia de temas y realizar las propuestas para disponer de la información de modo accesible para los interesados.

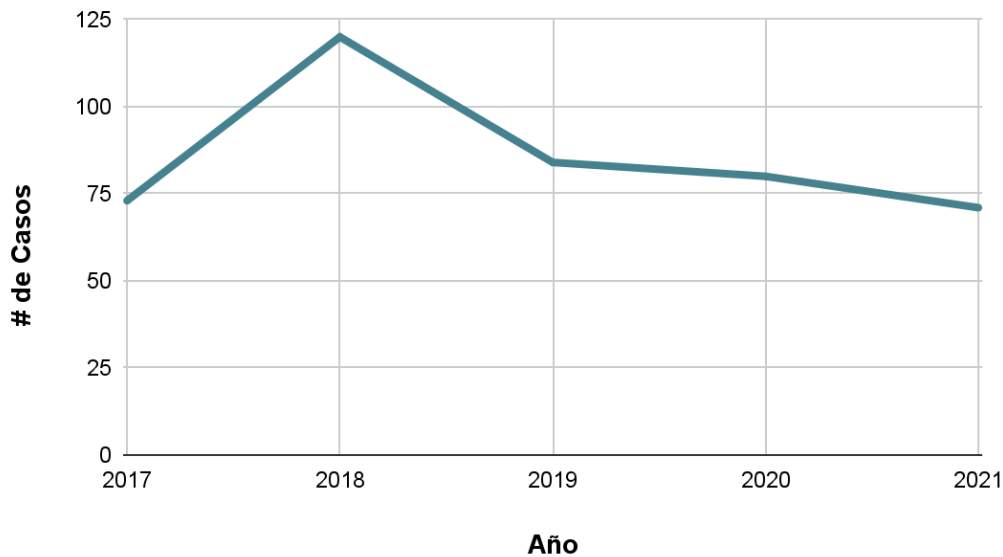
En el gráfico 1 se presenta la relación entre las gestiones atendidas de clientes externos, internos y consultas atendidas.



De los casos para los que se abrió un expediente para su atención y seguimiento en el año 2021, se atendieron 71 casos, con una disminución de un 11,25% (9 casos) con respecto al año 2020, en que se atendieron 80 casos.

En el gráfico 2 se presenta el registro histórico del número de casos atendidos en el último quinquenio (2017-2021).

**Gráfico 2**  
**Contraloría de Servicios**  
**Casos atendidos en el periodo 2017 - 2021**



***Clasificación de los casos según el tipo de cliente***

Las inconformidades recibidas, se clasifican según el tipo de cliente, interno o externo, de acuerdo con los siguientes criterios:

**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 en una primera instancia.

**Clientes externos:**

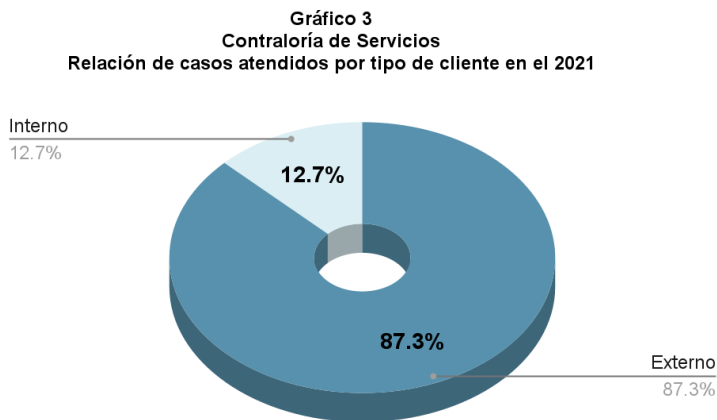
Personas ajenas a la Empresa que puedan verse afectadas por las acciones relacionadas con los productos y servicios brindados por RECOPE, entre ellos:

- 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.

Es importante indicar que, a partir de la modificación a la Política de la Contraloría de Servicios, aprobada por la Junta Directiva de RECOPE en diciembre de 2021, no se atenderán en la Contraloría de Servicios casos de clientes internos. Los casos de clientes internos que se incluyen en este informe fueron recibidos antes de la fecha de aprobación de dicha política.

### **Casos atendidos por tipo de cliente**

Del total de casos atendidos en 2021, un 87,3% (62 casos) fueron presentados por clientes externos y un 12,7% (9 casos) por clientes internos. Esta relación se presenta en el gráfico 3.



### **Tipos de casos**

Los casos se clasifican según el tipo de gestión en:

Quejas, denuncias, solicitudes, consultas y gestiones de la Contraloría de Servicios, según la siguiente definición:

**Queja**

Situación que se expone ante la Administración Activa por parte de las personas interesadas, de manera individual o colectiva, respecto a la calidad de los productos y servicios que brinda la Empresa, sobre las operaciones que puedan afectar la actividad comercial, personal, el bienestar de la comunidad o de las actuaciones de las personas trabajadoras en el ejercicio de sus funciones, cuando se estime que afectan, directa o indirectamente, los servicios prestados o la imagen organizacional, con el fin de que sea investigada, corregida y para que se implementen las acciones de mejora correctivas y preventivas necesarias para evitar su recurrencia.

**Denuncia**

Situación que se expone ante la Administración, por parte de una persona física o jurídica, de manera individual o colectiva, respecto a un aparente hecho irregular, conductas inapropiadas que afecten el servicio, la imagen empresarial y la dignidad de la persona, según la normativa interna de RECOPE y el bloque de legalidad que le aplica a esta Empresa pública, con el fin de que sea atendida por la Administración, conforme corresponda.

**Consulta o Sugerencia**

Se relacionan con dudas, inquietudes o solicitudes de información que plantean las personas usuarias sobre los productos o servicios, que se atienden por diferentes medios, las cuales no requieren la apertura de un expediente, ya que en su gran mayoría son resueltas en forma inmediata.

**Gestión de la Contraloría de Servicios**

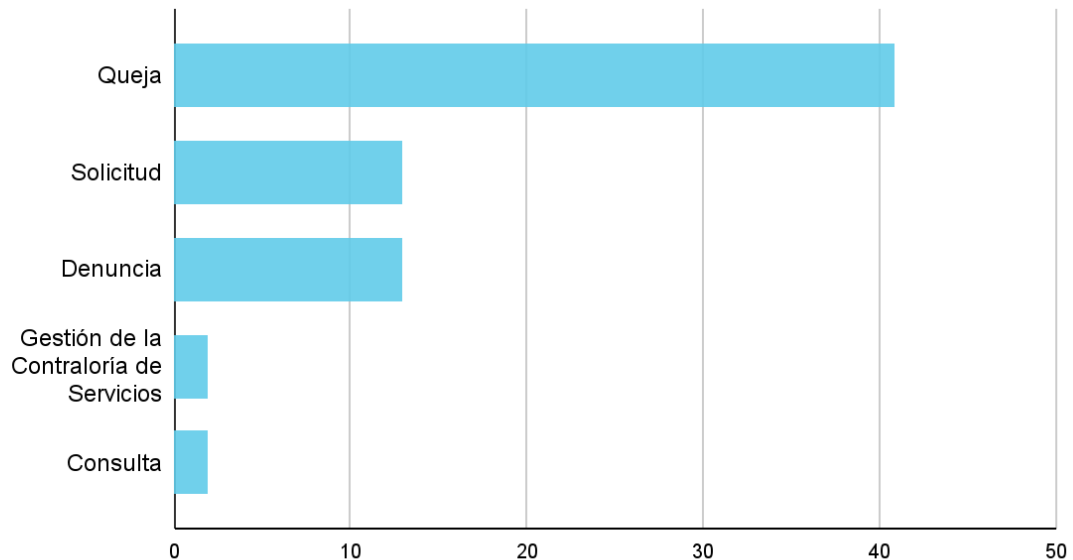
Incluye todo tipo de gestión que atienda la Contraloría de Servicios ya sean quejas, sugerencias, denuncias o propuestas para la Administración Activa.

En el gráfico 4 se presenta el número de casos atendidos según dicha clasificación:

Quejas: 41, Solicitudes 13, Denuncias 13, Gestiones presentadas por la Contraloría de Servicios 2 y Consultas 2.



**Gráfico 4**  
**Contraloría de Servicios**  
**Clasificación de casos atendidos en 2021**



**Estado de los casos**

A la fecha de presentación del informe, un 98,6% de los casos atendidos en 2021 se encuentran concluidos, (70 casos) y un 1,4% en proceso de resolución (1 caso).

**Caso en proceso de resolución.**

El caso en proceso de atención se debe a la afectación por el ruido que emiten los equipos de operación en la terminal Turrialba, el cual está siendo atendido por el jefe del Departamento de Distribución Caribe, en coordinación con la Dirección de Mantenimiento, ya que se requiere del diseño y construcción de una losa de concreto, por parte de profesionales, y la contratación de la obra. El plazo estimado de atención es el 30 de abril de 2022.

### ***III. Estadísticas de resultados de gestión***

En la tabla 1 se presentan los casos atendidos por dimensión y resumen del asunto.

Los motivos de las gestiones presentadas por tipo de cliente se presentan en detalle en las tablas de la 1 a la 10, en formato Excel, según guía de MIDEPLAN, del Anexo 3.

### ***IV. Clasificación de inconformidades según subdimensión.***

Conforme a la clasificación establecida por la Secretaría Técnica del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), se presenta en la Tabla 1, 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.

**TABLA 1**  
**RECOPE**  
**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**  
**DETALLE DE CASOS ATENDIDOS POR DIMENSIÓN**

DIMENSIÓN	ASUNTO	CASOS ATENDIDOS	TOTAL
Información	Solicitudes de información con base en el derecho de petición: registros en bitácora de puesto de seguridad, impuesto único del combustible, expedientes de contrataciones en vigencia y procedimiento administrativo.	5	
	Información de alineación del poliducto en propiedades privadas.	1	
	Información sobre publicaciones en el sitio web de RECOPE	1	
	Intentos de estafa en reclutamiento a nombre de RECOPE (múltiples denuncias)	1	
	Solicitud de información gestiones del cliente	1	
	Solicitud de respuesta a solicitud de información no atendida.	1	
	<b>Subtotal Información</b>		
Tramitología y Gestión de Procesos	Sobrellenado en carga de combustible a camiones cisterna en Moín provoca atrasos a otros clientes y daños al camión.	2	
	Impedimento de ingreso a camiones cisterna por no aportar certificaciones del pago de póliza de responsabilidad civil del camión y del conductor.	2	
	Presunto incumplimiento de requisitos del contratista (contratación 2020LA-000013-0016700102)	1	
	No existe plazo para el trámite de subsidio a trabajadores	1	
	Impedimento de ingreso a cisternas en Terminal Barranca por bloqueo en la carretera por parte de contratista.	1	
	Negativa de oficial de seguridad a recibir documento manuscrito.	1	

DIMENSIÓN	ASUNTO	CASOS ATENDIDOS	TOTAL
	Actualización de normativa sobre revisión de camiones cisterna en terminales.	1	
	Falta de atención a orden de juez para el embargo de salario a funcionaria.	1	
	Falta de atención a solicitud de documento para exoneración de facturas.	1	
	La Dirección de Comercialización no se ajusta al decreto de Emergencia del COVID-19, sobre autorizaciones de estaciones de servicio.	1	
	<b>Subtotal Tramitología y Gestión de Procesos</b>		<b>12</b>
<b>Atención a la persona usuaria</b>	Falta atención telefónica y de correos de personal en teletrabajo.	3	
	Mal trato a transportistas por parte de Inspector SAS y de personal de Facturación La Garita.	4	
	Comportamiento inapropiado de Oficial de Seguridad al público, bloqueo de estacionamiento privado, mal trato verbal a funcionaria.		
	Atrasos en la atención al cliente, por parte de funcionarios de Facturación terminal La Garita	1	
	Carga lenta en Moín (asfalto) La Garita (gasolina regular se agotó) El Alto (rack 1 en mantenimiento)	1	
	Oficial de Seguridad niega el acceso a transportistas a terminal La Garita por las noches.	1	
	Mal trato y conducción imprudente del chofer del vehículo 308-636.	1	
	Requerimiento de capacitación para funcionarios relacionados con casos de Servicio al Cliente	1	
	Desacuerdo con la circular DCO-0300-2021 sobre medida de revisión de cisternas, se requiere revisión de MINAE y ARESEP.	1	
	<b>Subtotal Atención a la persona usuaria</b>		<b>13</b>

DIMENSIÓN	ASUNTO	CASOS ATENDIDOS	TOTAL
Otros	Venta de combustible de forma ilegal en lugares no autorizados. Alerta sobre robos de combustible al poliducto.	4	
	Incumplimiento al protocolo para prevenir Covid 19 en edificio Hernán Garrón, terminal El Alto y La Garita, por parte de funcionarios y transportistas. Uso inadecuado de mascarillas, incumplimiento del aforo en salas de Facturación. Solicitud para que se fumigue el área de cargaderos.	4	
	Uso inapropiado de vehículo de la empresa. Transporte de artículos personales, impide el traslado de bienes de la Empresa. Traslado de jefatura los viernes de Limón a San José.	3	
	Operador de carga no colabora en la manipulación del equipo LPG.	1	
	Rack de diésel subutilizado en el Plantel Barranca	1	
	Inspector de SAS incumple normativa al impedir ingreso de camión cisterna a la terminal La Garita por el estado de las llantas.	1	
	Oficial de Seguridad niega ingreso de cisterna por llegar un minuto después de la hora de cierre.	1	
	Solicitud de ampliación del horario de cierre en todos los planteles de distribución de RECOPE.	1	
	Trabajador usa teléfono celular en zona no autorizada en terminal Moín.	1	
	Usuarios de vehículos aducen daños en motores de vehículos a la calidad de la gasolina que vende RECOPE.	1	
	<b>Subtotal Otros</b>		<b>18</b>

DIMENSIÓN	ASUNTO	CASOS ATENDIDOS	TOTAL
Instalaciones	Ruido producido por equipos de operación en terminales El Coco-Siquirres, Turrialba y válvula cerca del Conservatorio Castella, afecta a vecinos y trabajadores.	3	
	Solicitud para entierro de tubería expuesta del poliducto en Cimarrones, Matina y Liverpool, Limón, impide ingreso a las casas de habitación.	3	
	Posible afectación de tubería de poliducto en propiedades privadas, debido a fuertes lluvias, basura acumulada, construcción de muro.	3	
	Contaminación del río Páez, Oreamuno de Cartago y de agua de pozo en propiedad privada en Limón, consecuencia del robo de combustibles	2	
	Rack 2 en terminal La Garita en mal estado (falta de repuestos, fallo sistema informático).	2	
	Solicitud de mantenimiento a la zona de servidumbre del poliducto en sector Río Izarco, Pavones, Turrialba.	1	
	Bloqueo del ingreso a camiones cisterna a la terminal La Garita por operaciones de empresa constructora de carretera	1	
	Diseño de escaleras en bodega en Almacén El Alto, no cumple con la normativa vigente, pone en riesgo de accidente a los usuarios.	1	
	Falta de servicios sanitarios para transportistas en terminal La Garita	1	
	Transportistas solicitan autorización para ingresar a la terminal Barranca en la noche debido a las condiciones peligrosas de las zona.	1	
	Solicitud de video sobre accidente ocurrido a transportista en terminal Barranca	1	
	<b>Subtotal Instalaciones</b>		<b>18</b>
	<b>TOTAL</b>		<b>71</b>

### ***Recomendaciones a las autoridades superiores producto de los resultados obtenidos en su gestión contralora***

1. Mantener un monitoreo permanente en las redes sociales y la información relacionada con el uso y calidad del combustible y aclarar oportunamente cualquier duda que pueda surgir.
2. Ser proactivos en la relación con las comunidades con el fin de solventar la afectación a estas, producto de la gestión de RECOPE, como ruido, mantenimiento de propiedades, acciones de mantenimiento del poliducto y otros.
3. Actualización oportuna de la información contenida en el sitio web y capacitación a funcionarios sobre el uso y contenido de la misma, con el fin de que puedan atender y orientar adecuadamente a los usuarios y público en general.
4. Mantener ciclos de capacitación en servicio al cliente para todo el personal.
5. Facilitar a los funcionarios que se mantengan en teletrabajo las herramientas necesarias para realizar y atender llamadas telefónicas.

### ***V. Recomendaciones a la Secretaría Técnica producto de los resultados obtenidos en su gestión contralora.***

1. Simplificar las herramientas para la elaboración de informes de las Contralorías de Servicios y capacitación oportuna sobre las mismas.
2. Fortalecer la figura de la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios en MIDEPLAN, de manera que puedan dar mayor soporte a las Contralorías de Servicios.
3. Fortalecimiento y aplicación de los lineamientos sobre la ubicación organizacional de las Contralorías de Servicios.

**INFORME ANUAL DEL JERARCA SOBRE LAS IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS EN 2021**

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO*	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUBDIMENSIÓN	ACEPTADO	ESTADO	ACCIONES REALIZADAS	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADO
Capacitar a funcionarios relacionados con casos atendidos en la Contraloría de Servicios relacionados con la Atención al Cliente	Imagen de la Empresa	Departamento Desarrollo del Capital Humano	Atención a la persona usuaria	Sí	En proceso	Se impartió un curso relacionado con el servicio al cliente a los Supervisores de Seguridad. Pendientes otras.				
Brindar al personal en modalidad de teletrabajo una herramienta para realizar llamadas	Comunicación con el público	Dirección de Tecnología	Atención a la persona usuaria	Sí	En Proceso	Se adquirió una herramienta con 25 licencias, se van a distribuir según las necesidades del área.				



RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO*	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUBDIMENSIÓN	ACEPTADO	ESTADO	ACCIONES REALIZADAS	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADO
Revisar y actualizar el Procedimiento para labores del inspector de Seguridad DN-04-02-027.	Ingreso de camiones cisternas	Gerencia de Servicios Técnicos y Dirección de Prevención de Riesgos y Gestión Ambiental	Tramitología y Gestión de Procesos	Sí	En Proceso	Se está coordinando con el área a cargo la actualización de los documentos.				
Comunicar al personal de las terminales sobre la disponibilidad para atender incidentes en horas no hábiles a nuestros clientes.	Atención de consultas de clientes	Dirección Distribución	Atención a la persona usuaria	Si	Realizado				Se informó a los trabajadores sobre la disposición de atención de incidentes	

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO*	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUBDIMENSIÓN	ACEPTADO	ESTADO	ACCIONES REALIZADAS	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADO
Analizar el comportamiento de ventas lunes y sábados y la posibilidad del cambio de horarios.	Horarios de atención	Gerencia de Operaciones	Atención a la persona usuaria	Sí	Realizado				Se comunicó la modificación horarios de venta en Terminales de Distribución.	
Inspeccionar área de bodega para contratistas y de trabajadores de Salud Ocupacional y girar las instrucciones que aplican en materia de Salud Ocupacional.	Seguridad de las instalaciones	Departamento de Salud Ocupacional	Instalaciones	Sí	Realizado	Se construyen escaleras de acuerdo a la normativa relacionada				

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO*	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUBDIMENSIÓN	ACEPTADO	ESTADO	ACCIONES REALIZADAS	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADO
Presentar una propuesta para corregir inconvenientes en la venta de combustible, los días previos al cambio de precios.	Horarios de atención	Director de Distribución - Gerencia de Operaciones	Otros	Sí	Realizado	La Administración giró la directriz de ampliar el horario de martes a viernes hasta las 9:00 p.m. ampliándose en 3 horas el servicio de carga de combustibles.				
Realizar la revisión general a la sección de "Contrataciones en Publicación" en el sitio web de RECOPE.	Información de contrataciones	Departamento de Contratación de Bienes y Servicios	Información	Sí	Realizado	Se realizan las modificaciones, se ponen enlaces a la sección de RECOPE en SICOP				

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO*	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUBDIMENSIÓN	ACEPTADO	ESTADO	ACCIONES REALIZADAS	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADO
Valorar opción para contratar las adecuaciones requeridas en la terminal Turrialba, para solucionar problemas de ruido.	Afectación por ruido	Departamento Distribución Caribe	Instalaciones	Sí	En Proceso					
Capacitar al personal de primer contacto sobre la información contenida en el sitio web de RECOPE.	Información	Departamento Comunicación y Estrategia Digital	Información	Sí	En Proceso					

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO*	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUBDIMENSIÓN	ACEPTADO	ESTADO	ACCIONES REALIZADAS	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADO
Establecer un programa con universidades públicas o privadas para la coordinación de tesis de grado o proyectos de graduación, en temas relevantes para RECOPE.	Investigación	Gerencia de Innovación	Información	Si	En Proceso	Se solicitó estrategia al Departamento de Cultura y Gestión del Cambio.				
Capacitar al personal en la aplicación de procedimientos disciplinarios en caso de incumplimiento a la normativa vigente.	Cumplimiento normativa	Dirección Administrativa	Otros	Si	En Proceso	En proceso aprobación de normativa interna referente a procesos disciplinarios				

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO*	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUBDIMENSIÓN	ACEPTADO	ESTADO	ACCIONES REALIZADAS	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADO
Ampliar la proyección de RECOPE en círculos técnicos y profesionales mediante la incorporación de personal de nivel técnico y profesional, en etapas de baja carga de trabajo o próximos a la jubilación.	Investigación	Gerencia de Innovación	Información	Si	En Proceso	Se solicitó estrategia al Departamento de Cultura y Gestión del Cambio.				

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO*	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUBDIMENSIÓN	ACEPTADO	ESTADO	ACCIONES REALIZADAS	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADO
Revisar y simplificar el procedimiento para el ingreso de contratistas y transportistas a las terminales de distribución, respecto a la verificación de los requisitos de vehículos y camiones cisternas.	Ingreso de transportistas a terminales de Distribución	Dirección de Prevención de Riesgos y Gestión Ambiental	Tramitología y Gestión de Procesos	Si	En Proceso	Propuestas de procedimiento.				

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO*	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUBDIMENSIÓN	ACEPTADO	ESTADO	ACCIONES REALIZADAS	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADO
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, con el fin de no afectar a vecinos y trabajadores. Dotar, revisar y calibrar los equipos de medición de ruido.	Afectación a los vecinos de la zona	Dirección de Prevención de Riesgos y Gestión Ambiental	Instalaciones	Si	En Proceso					



RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO*	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUBDIMENSIÓN	ACEPTADO	ESTADO	ACCIONES REALIZADAS	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADO
Establecer programa de funcionamiento y corrección de alamas de emergencias en las terminales de Distribución.	Afectación a los vecinos de la zona	Dirección de Prevención de Riesgos y Gestión Ambiental	Instalaciones	Si	En Proceso					
Habilitar zona para el estacionamiento de camiones cisterna en la Terminal La Garita.	Servicio al Cliente	Gerencia de Operaciones	Instalaciones	Si	En Proceso					
Incluir interpretación en lenguaje Lesco o subtítulos al material audiovisual.	Cumplimient o normativa	Comunicación y Estrategia Digital	Otros	Si	En proceso					

**FIRMA DIGITAL DEL JERARCA**

**Alejandro Muñoz Villalobos.**  
**PRESIDENTE**